

Analisis Pelayanan Administrasi Pemerintahan
Pada Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga

Kabupaten Rokan Hulu

S K R I P S I

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Sosial Pada Jurusan Administrasi Negara



Oleh:

LIA RAHMAH
10875004420

PROGRAM S1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2012

Analisis Pelayanan Administrasi Pemerintahan
pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
Kabupaten Rokan Hulu

S K R I P S I

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Sosial Pada Jurusan Administrasi Negara



Oleh:

LIA RAHMAH
10875004420

PROGRAM S1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2012

Analisis pelayanan Administrasi Pemerintahan Pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu

ABSTRAK

oleh
LIA RAHMAH

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mendapatkan hasil yang memuaskan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Namun secara empiris, kondisi administrasi pemerintahan, baik dipusat maupun didaerah, sungguh memperhatikan, keluhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dari kegiatan administrasi pemerintah justru semakin lama semakin banyak.

Dibidang pemerintahan pelayanan begitu penting bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibat seluruh aparatur Pegawai Negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak atas pelayanan namun kenyataannya hak masyarakat memperoleh pelayanan dari aparatur pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri maupun pemerintah.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu yang bertujuan untuk menganalisis pelayanan administrasi, faktor-faktor penghambat pelayanan.

Sejalan dengan tujuan penelitian di atas, maka populasi penelitian ini adalah pegawai disdikpora dan masyarakat sebanyak 97orang. Karena jumlah populasi dijadikan sebagai sampel dengan menggunakan teknik Sampling Jenuh. Data yang digunakan yaitu data primer yakni data yang diperoleh langsung dari narasumber dan informasi melalui observasi, kuesioner, serta wawancara. Kemudian data sekunder yakni data yang sudah diolah dalam bentuk naskah dan dokumentasi. sedangkan analisis yang digunakan adalah secara deskriptif kualitatif dimana data yang diperoleh ditabulasikan untuk menarik suatu kesimpulan.

Berdasarkan penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Pemerintahan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu yang diberikan oleh staff masih kurang baik, ini tidak terlepas dari peran pemerintah daerah untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk itu sudah selayaknya staff disdikpora memiliki tenaga ahli yang profesional sehingga pelayanan administrasi pemerintahan yang diberikan akan lebih optimal.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Zat Wajibal Wujud Allah Subhanahu Wata'ala, karena dengan keridhaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Adapun judul skripsi ini adalah Analisis Pelayanan Administrasi Pemerintahan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu.

Dalam penyusunan laporan penelitian ini penulis telah banyak mendapat dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu izinkanlah penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada Yth:

1. Ibunda dan ayahanda tercinta yang telah memotifasi ananda selalu mendoakan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada ananda selama ini.
2. Bapak Mashuri M,A, selaku pembimbing, yang telah memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Almasri, M.Si, selaku ketua program studi administrasi negara FEKONSOS-UIN SUSKA yang juga telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Mahendra Romus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN SUSKA.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha FEKONSOS UIN SUSKA yang telah melancarkan perizinan penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu beserta staf pegawai di disdikpora yang telah bersedia memberikan berbagai informasi tentang pelayanan administrasi kepada penulis.

7. Semua teman-teman angkatan 2008 jurusan Administrasi Negara ANA B semester VII, Sufa Nabilla, Sri Yunita, Nur Shadri, Rahmad Hidayat Syah, Sitti Masyitah, Lesti Marni, Asmeri Yulita, serta teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Dan yang spesial terima kasih penulis kepada orang yang selama ini selalu memberikan dukungan baik moril maupun material.

Akhirnya hanya kepada Yang Maha Kuasa segalanya dikembalikan, semoga amal baik yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari-NYA. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu-ilmu Sosial pada umumnya dan Ilmu Administrasi Negara pada khususnya. Amin....

Pekanbaru, Januari 2012

Penulis

(LIA RAHMAH)

DAFTAR ISI	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat penelitian	11
1.5 Sistematis Penulisan	12
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pelayanan.....	14
2.1.1 Standar pelayanan publik.....	15
2.1.2 Bentuk-bentuk Pelayanan	19
2.1.3 Kualitas pelayanan publik.....	20
2.1.4 Faktor pendukung pelayanan	21
2.2 Administrasi.....	23
2.3 Pemerintahan	27
2.4 Pelayanan Administrasi Pemerintahan	32
2.5 Pandangan islam tentang pelayanan publik	36
2.6 Definisi Konsep.....	38
2.7 Konsep Operasional.....	39
2.8 Hipotesis	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian	44
3.2 Populasi dan Sampel.....	44
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5 Analisa Data.....	47

BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

4.1 Kondisi Geografis Dan Demografis	49
4.2 Visi dan Misi	49
4.3 Gambaran Umum Disdikpora.....	50
4.4 Keadaan Pegawai Disdikpora.....	51
4.4.1 Tingkat Pendidikan Pegawai.....	52
4.4.2 Keadaan Pegawai Menurut Pangkat/Golongan	53
4.4.3 Keadaan Pegawai Menurut Jenis Kelamin	53
4.5 Srtuktur Organisasi	54
4.6 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai disdikpora	56

BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

5.1 Pelayanan Administrasi Pemerintahan	69
5.2 Analisa Pelayanan Administrasi Pemerintahan	73
5.2.1 Analisis Pelayanan.....	76
5.2.2 Administrasi	81
5.3 Rekapitulasi jawaban responden tentang analisis pelayanan administrasi pemerintahan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu	86
5.4 Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga ..	87

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	89
6.2 Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Penyelenggara Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Tahun 2011-----	7
Tabel I.2	Daftar Populasi dan Sampel Sebagai Responden -----	48
Tabel IV.1	Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan-----	55
Tabel IV.2	Jumlah Pegawai Menurut Pangkat -----	56
Tabel IV.3	Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin-----	57
Tabel V.1	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan -----	73
Tabel V.2	Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin-----	74
Tabel V.3	Jumlah Responden Menurut Tingkat Usia -----	75
Tabel V.4	Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan -----	75
Tabel V.5	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Pengurusan Adminstrasi -----	76
Tabel V.6	Tanggapan Responden Terhadap Perlakuan yang wajar -----	77
Tabel V.7	Tanggapan Responden Terhadap Perlakuan yang sama -----	78
Tabel V.8	Tanggapan Responden dalam mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang -----	79
Tabel V.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Administrasi Pemerintahan di diskpora-----	80
Tabel V.10	Tanggapan Pegawai Terhadap Tata Penyusunan Buku Admnistrasi -----	81
Tabel V.11	Tanggapan Pegawai Terhadap kelengkapan Arsip Disdikpora- -----	81
Tabel V.12	Tanggapan Pegawai Terhadap Prinsip Melayani Masyarakat-	82
Tabel V.13	Tanggapan Pegawai Terhadap Pegawasan -----	83
Tabel V.14	Tanggapan Pegawai Terhadap Fungsi Pelatihan Administrasi- -----	83
Tabel V.15	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan-----	84

Tabel V.16	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Administrasi Pemerintahan -----	86
------------	---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Didalam pembukuan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum , mencerdaskan kehidupan bangsa,dalam amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil warga negara atas barang maupun jasa publik dan pelayanan administrative.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di segala bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdeminsi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu tatanan baru masyarakat dihadapkan pada tantangan dan globalisasi yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan,informasi, komunikasi,transportasi,investasi dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan yang terjadi secara cepat itu diikuti pula dengan pegeseran nilai sehingga perlu disinggapi dengan bijak agar apa yang diamanatkan didalam UUD 1945 tentang pelayanan publik yang seharusnya

masyarakat itu memperoleh apa yang menjadi kebutuhannya tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Sebagaimana diketahui bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara penduduk baik atas barang dan jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik selanjutnya disebutkan penyelenggaraan adalah setiap institusi penyelenggaraan Negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk untuk pelaksanaan pelayanan publik.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mendapatkan hasil yang memuaskan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Namun secara empiris, kondisi administrasi pemerintahan , baik dipusat maupun didaerah, sungguh memperhatikan . keluhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dari kegiatan administrasi pemerintah justru semakin memperhatikan.

Pelayanan prima sebagaimana yang dipahami sebagai pelayanan yang sangat baik , walaupun selama ini sudah menjadi tekad pemerintah sebagai pelayanan publik, namun dalam implementasinya yang menjadi masalah hal itu terlihat dari berbagai masalah yang dihadapi mulai dari mengubah tradisi dan

kondisi, mental model aparatur yang dihadapi yang sudah mulai kurang meposisikan dirinya sebagai pelayanan publik tetapi lebih merasa sebagai kelompok elit, dan masyarakat yang memainkan peran pemerintah dan dalam hal ini muncul anggapan bahwa mereka harus dilayani ketimbang melayani masyarakat.

Dibidang pemerintahan pelayanan begitu penting bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan, karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparatur Pegawai Negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran berbangsa dan bernegara, maka pelayanan telah meningkatkan kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak atas pelayanan namun kenyataannya hak masyarakat memperoleh pelayanan dari aparatur pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri maupun pemerintah.

Ada beberapa ciri yang dirangkum oleh Roger Harrison (Thoha Mifta:1972) memberikan penjelasan sebagai berikut:

1. Aparatur pemerintah atau birokrat punya kebiasaan pada power (kekuasaan atau wewenang) ; dan sedikit berkarater otokrasi karena sifat hirarki dari organisasinya.
2. Aparatur pemerintah bekerja berdasarkan aturan-aturan tata laksana atau aturan-aturan tata kerja ,secara personal dia berkerja atas dasar instruktur, hirarki dan koordinasi dibandingkan dengan atas dasar inisiatif dari dirinya.

3. Aparatur pemerintah sangat berorientasi pada rasa tanggung jawab ketimbang diwarnai oleh suatu pencapaian kinerja, sebagai dampak dan mekanisme pengawasan yang berlandaskan pada format-format evaluasi yang telah ditetapkan.
4. Warna gaya kepemimpinana sangat berkesan kepada staf ataupun pegawai pelaksana sehingga pengaruh pemimpin sangat besar didalam melakukan inovasi dan penyesuaian-penyesuaian kepada tantangan yang dihadapi.
5. Adanya kondisi ego sektoral didalam upaya mencapai target-target kerja untuk kelompok organisasinya tanpa mempertimbangkan dampak terhadap organisasi-organisasi lainnya. Orientasi ego sektoral dipengaruhi oleh kondisi dan situasi periode(sesaat) kurang berorientasi pada jangka panjang.
6. Informasi yang terhimpun kurang bersifat akomodatif ide-ide pembaharuan sulit diterima oleh lingkungan yang terbiasa dengan ritinisme dan kebiasaan baku,sehingga peralisasi-peralisasi reformasi menjadi bersifat lambat.
7. Pengaruh budaya organisasi seperti dampak dari primodialisme,dampak dari kondisi patrilinealistik,melahirkan sifat hierarki yang bersifat kaku dan hubungan antara atasan dan bawahan betul-betul sangat dibatasi oleh status kepangkatan.
8. Sebagai konsenkuensi dari kenyataan-kenyataan diatas dipandang dari aspek budaya organisasi akan menghambat sekali terjadinya proses kreatif didalam interaksi kerja pelayanan publik antara bawahan dengan atasan kurang mendapat perhatian dari masyarakat.

Dibidang pemerintahan pelayanan begitu penting bahkan perannya lebih besar,karena menyangkut kepentingan umum,bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan,karena pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan Aparatur Pegawai Negeri makin terasa dengan meningkatnya kesadaran bernegara dan bermasyarakat,maka Pegawai Negeri Sipil dituntut untuk meningkatkan pelayanannya dimata masyarakat.

Namun kenyataan nya Hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik dari aparatur pemerintahan terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak,bagi masyarakat itu sendiri maupun pemerintah dan pelayanan umum belum menjadi "Budaya" masyarakat untuk itu pemerintah hendaknya memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan standar yang telah ditetapkan,sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang merata dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan administrasi pemerintah telah dilakukan max weber dengan konsep birokrasi yang ideal. Bila konsep birokrasi ini dijalankan dengan baik maka dapat mencegah terjadinya pemborosan,dan tumpang tindih,pekerjaan dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik.

Dalam kenyataan nya hingga saat ini keberadaan birokrasi sebagai salah satu sistem penyelenggaran administrasi pemerintahan sangat lemah dan lamban,tidak efisien dan kurang efektif. Disinilah terjadinya masalah yang semula birokrasi yang dimaksudkan untuk mencapai efisien dan efektifitas dalam

penyelenggaraan pemerintahan namun justru pada kenyataannya malah memperlambat jalannya pemerintahan. Penyelenggara pelayanan administrasi dalam beberapa hal yang belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih ada keluhan dan pengaduan pelayanan baik yang disampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media massa.

Untuk mengatasi kondisi ini diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan, sehubungan dengan hal tersebut Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan pedoman Penyelenggara Pelayanan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/ KEP/PAN/7/2003. Pedoman ini merupakan acuan bagi instansi pemerintah termasuk Badan Usaha Milik Negara / Badan Usaha Milik Daerah dalam mengatur dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.

Sejalan dengan itu pemerintah telah melakukan berbagai perbaikan dan penyempurnaan kualitas pelayanan yang ditindaklanjuti dengan ditetapkannya Instruksi Presiden Nomor : 5 Tahun 2004 tentang percepatan pemberantasan korupsi yang di instruksikan antara lain kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur untuk menyiapkan rumus kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Melihat fungsi dari apatur pemerintah yang memberikan layanan pada masyarakat masih belum maksimal hal ini terlihat dari penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa terdapat gejala dalam pelayanan.

Tabel I.1: Penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan didinas pendidikan pemuda dan olahraga tahun 2011

No	Nama Pelayanan Administrasi Pemerintahan	Waktu Pengerjaan	Realisasi Penyelesaian
1.	Pembuatan Surat Tanda Tamat Belajar	1 hari	2 hari
2.	Surat Tanda Bukti Pengaduan Mutasi siswa	2 hari	6 hari
3.	Surat Keterangan Mutasi Guru	1 hari	3 hari
4.	Surat Pindah Rayon Siswa	1 hari	1 hari
5.	Pemberian Nomor Surat Kawat	2 hari	3 hari
6.	Surat Keterangan Pertemuan Guru	1 hari	1 hari
7.	Legistrasi Surat-Surat Berharga	1 hari	1 hari

Sumber: Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga tahun 2011

Selanjutnya melihat kinerja pegawai dalam melayani masyarakat dalam pembuatan Surat Tanda Tamat Belajar sudah terlihat bahwa dalam penyelesaian tugas seharusnya siap 1 hari kerja namun kenyataannya bisa sampai 2 hari kerja dan Bukti Pengaduan Mutasi Siswa dan Surat Keterangan Mutasi Guru, lain sebagainya yang berhubungan dengan surat-menyurat dalam administrasi .Pembuatan Surat Keterangan Mutasi Guru seharusnya diselesaikan hanya 2 hari dan bisa menyampai 6 hari kerja dan Surat Keterangan Pertemuan Guru seharusnya selesai 2 hari bisa sampai 3 hari. maka dapat dilihat bahwa

penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan pada Dinas Pendidikan , Pemuda dan Olahraga masih tidak efektif dan efisien.

Menurut Monir (2006: 40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain karena:

1. Kurang / tidak adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya.
2. Sistem prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme yang kerja yang berkerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpang siur penagganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu kerja yang tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal, akibatnya pegawai tidak tenang dalam pekerja.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai, akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Berdasarkan survey yang telah dilakukan oleh peneliti dan tanggapan beberapa masyarakat yang berurusan di Dinas Pendidikan , Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rohul menyebutkan bahwa kurang optimalnya aparatur pemerintahan

dalam melayani masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan gejala-gejala yang penulis temukan antara lain yaitu:

1. Masyarakat merasa kecewa dengan hasil kerja pegawai yang kualitas pelayanan yang didapatkan cenderung tidak sesuai dengan harapan mereka seperti pembuatan surat keterangan tanda Mutasi siswa, banyak terdapat kesalahan seperti nama, tanggal, serta alamat. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai disdikpora tidak serius dalam pekerjaannya sehingga banyak terdapat kesalahan.
2. Mengingat waktu penyelesaian pekerjaan masyarakat melihat bahwa pegawai disdikpora tidak bisa menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu, terlalu berbelit-belit. Hal tersebut terjadi karena penumpukan berkas-berkas oleh pegawai.
3. Banyak masyarakat merasa mengeluh saat berurusan di disdikpora karena pegawai yang dijumpai tidak ada ditempat sehingga mereka harus menunggu hari berikutnya.

Masih banyak yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih belum maksimal. Hal ini di tandai dengan adanya informasi melalui salah satu surat kabar yaitu Riau Pos Kamis 25 Mei 2011 disebutkan bahwa terdapat beberapa fenomena-fenomena yang tampak yaitu, banyaknya masyarakat yang tidak merasa puas dengan kinerja pegawai karena apa yang mereka dapatkan dalam hal pelayanan tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang Guru SMA N 1 Tambusai Utara saat berurusan di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga

Kabupaten Rokan Hulu, beliau menyebutkan bahwa”pegawai disdikpora tidak melayani beliau dalam pengurusan surat keterangan pindah rayon siswa.

Berdasarkan standar pelayanan yang ada pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu bahwa setiap bentuk pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga harus sesuai dengan syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh setiap yang membutuhkan jasa pelayanan. Sama hal nya dalam pengurusan surat keterangan pindah rayon dan lain sebagainya setiap pemohon harus melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. Namun banyak masyarakat yang tidak menghiraukan persyaratan yang telah ditetapkan sehingga pelayanan tidak berjalan secara lancar.

Dari keseluruhan diatas maka penulis melihat kecenderungan kurang optimalnya pelayanan administrasi pemerintahan pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga. Berdasarkan harapan terhadap pelayanan publik seperti yang telah disebutkan dan dalam kenyataannya penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan DISDIKPORA , maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul”*Analisis Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga*”

1.2 Perumusan Masalah

Sehubungan dengan uraian yang telah disebutkan diatas bahwa antara kenyataan penyelenggaraan pelayanan dalam menyelesaikan proses pelayanan administrasi pemerintah dengan harapan dan tuntutan masyarakat terhadap

birokrasi selaku publik service maka perumusan masalah penelitian ini adalah antara lain yaitu:

1. Bagaimana Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga?
2. Hambatan-hambatan apakah dalam pelaksanaan pelayanan Administrasi Pemerintahan yang ada pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti memilih objek penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan Administrasi Pemerintahan di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain yaitu:

1. Secara Teoritis
Pengembangan keilmuan terutama dalam memperkaya teori-teori tentang pelayanan administrasi pemerintahan.
2. Secara Praktis

Sebagai bahan masukan bagi pemerintah khususnya bagi Disdikpora dalam upaya pelaksanaan tugas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Secara Akademis

Memperkaya dan mempertajam bagi perkembangan keilmuan administrasi negara dan dapat dijadikan masukan bagi peneliti selanjutnya .

1.5 Sistematika Penulisan

I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan tentang latar belakang masalah , perumusan masalah, tujuan penelitian , manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

II TELAAH PUSTAKA

Dalam Bab II ini berisikan tentang konsep teori yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam pembahasan (pengertian pelayanan, administrasi, pemerintahan, pelayanan administrasi pemerintahan) konsep, definisi, konsep operasional, hipotesis.

III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab III ini berisikan tentang lokasi penelitian , populasi dan sampel, jenis data, sumber, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada Bab IV ini berisikan keadaan Geologis dan Demografi, Visi dan Misi, jumlah pegawai dan struktur organisasi

V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab ini tentang identitas responden , administrasi meliputi: pengisian buku administrasi, tata penyusunan buku administrasi . pelayanan meliputi : kemudahan dalam pengurusan, pelayanan yang wajar, ketepatan waktu dan pelayanan yang diberikan

VI PENUTUP

Dalam Bab VI ini berisikan tentang Kesimpulan dan Saran

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan

Administrasi publik sering dikenal juga dengan sebutan administrasi pemerintahan dan sering pula diterjemahkan dengan birokrasi pemerintah yang dikenal dengan produk dari masyarakat yang tumbuh di negara-negara eropa. Kebijakan pemerintah dari segi pelayanan yang berorientasi pada pelayanan konvensional harus dibalikkan seperti yang dikemukakan oleh Garrat yaitu yang menjadi orientasi dan ujung pelayanan adalah masyarakat sedangkan para pejabat memfasilitasikan proses dan kegiatan pelayanan secara bertahap mengalir kebawah dari pimpinan puncak hingga pada pegawai secara langsung berhubungan dengan pelanggan atau masyarakat (Garrat. Jurnal administrasi negara(2002:48).

Monir (2003: 16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemilihan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004)

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Melihat kondisi masyarakat yang semakin kritis maka birokrasi publik hendaknya dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratif dan dialogis dan dari cara sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis (Thoha Miftha, 2001).

Dengan revitalisasi birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dan menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatnya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat, karena itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan menunjukkan sejauh mana pemerintah mampu

memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendirian negara tersebut..

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Selanjutnya pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu untuk meningkatkan keprimaan. Oleh karena itu pelayanan umum yang prima yaitu:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan di bidang pelayanan
2. Mendorong upaya mengidentifikasi sistem kerja dan fakta pelaksanaan pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna
3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Moenir(2008:41) Hak mendapatkan pelayanan dinyatakan berlaku kepada siapa saja, baik ia anggota organisasi yang berkewajiban melayani masyarakat atau orang luar bukan anggota organisasi. Hak atas pelayanan ini

sifatnya sudah universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan. sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan , maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat. Beberapa hambatan yang sering ditemui yang terasa menjengkelkan karena terlihat adanya unsur kesengajaan, artinya dengan sadar dilakukan, ialah :
 1. Waktu sudah menunjukkan jam berkerja petugas yang bersangkutan masih asyik ngobrol dengan rekan kerjanya ,sementara orang yang menunggu sudah banyak.
 2. Petugas bekerja sambil ngobrol dengan rekan kerja sehingga berakibat lamban dalam pelayanandan pekerjaan.
 3. Pejabat yang harus menandatangani surat/berkas sedang tidak ada ditempat
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa sindiran ataupun untaian kata lain semacam yang mengarah kepada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk kesejahteraan untuk Dinas(pembelian kertas,ganti ongkos foto copy/cetak).
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama,tertip dan tidak pandang “ bulu” artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertip, hendaknya semuanya diwajibkan antri, sebagaimana yang lainnya. Dan sering kita jumpai ditempat-tempat pelayanan umum, sering terjadi persoalan seperti pertengkaran . hal ini bisa terjadi karena budaya antri belum tumbuh dengan baik.

4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya, apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak pasti . dengan pemberitahuan orang dapat mengerti dan akan menyesuaikan diri dengan ikhlas tanpa emosi. Pada dasarnya setiap orang dapat memahami kesulitan atau masalah orang lain, asal saja disampaikan secara terus terang. Apabila masalah yang sebenarnya sering disembunyikan maka akan menimbulkan kekecewaan pada orang yang merasa tidak diberi kejelasan yang jujur.

Keempat hal itulah yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan /instansi yang bertugas melayani masyarakat. Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan merasa puas, dan dampak kepuasan masyarakat terlihat pada:

1. Masyarakat sangat menghargai (*respect*) kepada korp pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang “remeh” dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri (*self control*) yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.
3. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai dibidang pelayanan umum. Rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai yang tangguh,tanggap,dan disiplin.

4. Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindari dan diiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan dikegiatan masyarakat disemua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial mapun budaya.
5. Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif mayarakat akan meningkat ,yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan ipoleksosbud(Ilmu Politik Ekonomi Sosial Budaya) mayarakat kearah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan pancasila.

2.1.1 Standar Pelayanan Publik/Prima

Apabila instansi pelayanannya belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan tersebut belum sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani(masyarakat), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan masyarakat.

Tentunya keprimaan suatu pelayanan dapat terukur bagi instansi memberikan pelayanan yang belum memiliki standar pelayanan.maka perlu membuat standar pelayanan prima yang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sebagaimana yang kita ketahui Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 yaitu:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Petugas pemberi pelayanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dari komponen-komponen diatas dapat diketahui bahwa standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 bahwa di dalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan di ketahui sacara pasti oleh masing-masing.

2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 menyebutkan bahwa didalam pelayanan terdapat asas-asas yaitu:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dipahami dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi .

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pelayanan prima adalah komitmen organisasi pemerintah, komitmen organisasi bermakna keberpihakan birokrasi pemerintahan seharusnya berada dipihak masyarakat. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat.

Menurut Boediono (2003:67) Pelayanan jasa publik yang prima adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dipertanggung jawabkan.

2.1.2 Bentuk Bentuk Pelayanan

Pelayanan merupakan segala bentuk pemberian layanan keperluan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan(Miftha:2003:36) yang dapat digolongkan menjadi 3 bagian yaitu:

1. Pelayanan Murah

Pelayanan Murah dapat diartikan tidak adanya permintaan imbalan diluar yang seharusnya dengan alasan apapun dan kejujuran, akurat dalam memberikan informasi

2. Pelayanan Cepat

Pelayanan cepat dapat diartikan sebagai pelayanan dalam waktu yang lama ditentukan suatu yang diurus oleh masyarakat dengan mendapatkan kemudahan berkomunikasi dalam pengurusan, serta tanggap terhadap keluhan.

3. Pelayanan Ramah

Pelayanan ramah dapat diartikan sebagai pelayanan yang sopan, bersahabat terhadap masyarakat yang dilayani. Adapun sikap yang ditunjukkan abdi Negara dalam memberikan pelayanan.

2.1.3 Kualitas pelayanan publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/ cacat

5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan masyarakat(publik)

Pada prinsipnya pengertian-pengertian diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atribut-atribut tersebut yaitu antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
2. Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan dan lain sebagainya

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

2.1.4 Faktor Pendukung Pelayanan

Didalam melaksanakan pelayanan administrasi terdapat beberapa faktor penghambat antara lain yaitu:

1. Faktor Kesadaran pegawai dalam melaksanakan pelayanan

Faktor kesadaran yang ada pada diri individu akan berpengaruh pada pelaksanaan pelayanan dan pekerjaan. Kesadaran pada kualifikasi pekerjaan harus sanggup menghadapi resiko yang akan diterima selama melakukan pelayanan pada masyarakat. Kesadaran penyelenggaraan pelayanan sangat dituntut dalam melakukan pekerjaan.

2. Faktor Aturan

Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh pada hasil pekerjaan karena aturan biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dikerjakan.

3. Faktor Pendapatan

Rendahnya penghasilan seseorang akan berpengaruh dalam memberikan pelayanan, sehingga semangat dalam bekerja pun akan berpengaruh dan hasil kerja pun tidak akan memuaskan masyarakat dalam hal pelayanan.

4. Faktor Kemampuan/keterampilan kerja

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan keterampilan individu dalam melayani masyarakat. Kemampuan akan menunjukkan sikap optimis untuk bertindak dalam hal pelayanan.

5. Faktor Sarana dan prasarana

Faktor sarana dan prasarana akan menentukan kualitas pelayanan yang memadai harus didukung oleh sarana dan prasarana pelayanan yang lengkap sehingga memudahkan dalam memberikan pelayanan.

6. Faktor Organisasi

Organisasi dalam memberikan pelayanan biasanya menunjukkan pelayanan pada masyarakat lebih menekankan pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Diberbagai tempat, baik instansi pemerintah ataupun swasta, proses pelayanan senantiasa berjalan setiap waktu. Apalagi oleh aparaturnya pemerintah yang merupakan abdi negara yang seharusnya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi mereka yang membutuhkan. Sekarang bukannya waktu untuk saling menyalahkan, tetapi akan lebih berarti jika dicarikan jalan keluarnya. Sehingga mimpi selama ini akan terwujud dan kepuasan tidak hanya dirasakan oleh kaum berduit saja, akan tetapi bisa juga dirasakan oleh semua lapisan masyarakat di negeri ini.

Agar masyarakat dapat menikmati wujud pelayanan yang diberikan kepadanya, maka harus ada standar pelayanan yang dinamakan dengan standar pelayanan prima. Untuk peningkatan pelayanan ada beberapa hal yang harus diperhatikan, diantaranya:

1. Ketepatan waktu pelayanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan pelayanan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggung jawab, tentang semua proses termasuk semua keluhan masyarakat.
5. Kelengkapan yang berkaitan dengan ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan.

Pendapat lain menjelaskan bahwa pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan bersinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

2.2 Administrasi

Pengertian administrasi itu sendiri dapat diartikan secara luas maupun dalam arti sempit. Administrasi dalam arti luas ialah: proses penyelenggara kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya manusia (human) non manusia (non human). Sedangkan administrasi dalam arti yang sempit adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan dan melihat kan sebageian orang dalam organisasi untuk mencapai bagian sasaran antara sebagian orang dalam oraganisasi untuk administrasi sempit ini ialah ketatausahaan (Moenir: 2006:78).

Menurut Prajudi Atmosudirjo (Inu Kencana, dkk.1997:14) administrasi adalah ini berkaitan dengan organisasi,jadi barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi didalam masyarakat maka ia harus terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup maka disitu terdapat administrasi.

Ada beberapa hal yang terkandung didalam pengertian administrasi yaitu:

1. Administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedangkan akhirnya tidak diketahui.

2. Administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu yang diketahui adanya dua manusia atau lebih adanya tujuan yang hendak dicapai , adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu.

Menurut Sondang P Siagian (didalam Inu Kencana :2003:5) menyebutkan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dari pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan bersama yang dtelah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan Hadari Nawawi (dalam Inu Kencana :2003:5) menyebutkan administrasi ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha bersama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Secara etimologi administrasi berasal Ad dan Ministrate yang berarti sebagai berikut:

1. Melayani
2. Menbantu
3. Memenuhi
4. Melaksanakan
5. Menerapkan
6. Mengendalikan
7. Menyelenggarakan
8. Mengarahkan
9. Menghasil gunakan
10. Mengelola

11. Mengemudikan
12. Mengatur / mengurus
13. Mengusahakan
14. Mendayagunakan

Administrasi dalam aktualisasinya akan tampak pada organisasi atau kelembagaan yang dalam kelembagaannya sebagai suatu ilmu yang menjadikan beberapa nilai dalam menjadikan beberapa nilai energi dan motivasi .nilai tersebut teridentifikasi ke dalam empat nilai yang mendasar, yaitu:

1. Nilai ilmu

Yaitu nilai ilmiah yang dikembangkan dalam rangka penegakan keteraturan dalam penataan kegiatan organisasi

2. Nilai incremental

Yaitu nilai keterbatasan yang dimiliki oleh manusia dalam rangka penciptaan keteraturan dalam organisasi

3. Nilai pluralis

Yaitu nilai keragaman sebagai fakta yang dihadapi dalam rangka pengembangan keteraturan dalam organisasi

4. Nilai kritik

Yaitu nilai skeptis yang dikembangkan dalam penataan keteraturan organisasi.

Menurut Faried Ali (2004:159) Administrasi publik adalah administrasi yang dibentuk untuk melayani hak-hak individu, yang memberikan kesenangan,kefaedahan dan kegunaan serta kemasyalahatan individu melalaui pemikiran demokrasi warga negara .

Dalam administrasi negara terdapat perbedaan yang menunjukkan ciri-ciri yang dapat dipergunakan untuk mengidentifikasi administrasi negara dengan swasta dalam hal pelayanan . perbedaan itu antara lain yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat lebih urgen dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta.
2. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli ataupun semi monopoli. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan pada masyarakat tidak bisa diberikan pada organisasi-organisasi swasta.
3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, administrasi negara dan administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan.
4. Administrasi negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar, tidak seperti yang terjadi pada organisasi perusahaan yang terikat oleh harga pasar dan utang rugi.
5. Usaha yang dilakukan oleh administrasi negara terutama dalam negara demokrasi ialah dilakukan sangat tergantung pada penilaian rakyat banyak.

2.3 Pemerintahan

Secara etimologi pemerintahan berasal dari dua kata yaitu sebagai berikut:

1. Kata dasar perintah berarti menyuruh

Penambahan awalan *pe* menjadi pemerintah berarti badan yang melakukan kekuasaan

2. Penambahan akhiran *an* menjadi pemerintahan yang berarti perbuatan/ cara , hal atau urusan dari badan yang memerintah.

Menurut Inu Kencana (2004:5:) menyebutkan bahwa sebagian yang terpenting dalam rangka pemerintahan. Pemerintah harus memperhatikan ketentraman dan ketertiban umum, tuntutan, dan serta harapan masyarakat terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pengaruh lingkungan , pengaturan, komunikasi dan peran serta legitimasi.

Berbagai konsep tentang pemerintah (Inu Kencana, 2004) , antara lain adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah dalam arti luas adalah semua lembaga negara yang telah diatur didalam UUD(konstitusi) suatu negara.
2. Pemerintah dalam arti luas adalah semua lembaga negara yang oleh konstitusi negara yang bersangkutan disebut sebagai lembaga pemegang kekuasaan pemerintah. Hal ini terdapat didalam UUD 1945 , kekuasaan pemerintah meliputi fungsi legislatif, dan fungsi eksekutif.
3. Pemerintah dalam arti sempit yaitu lembaga negara yang memegang kekuasaan eksekutif saja.
4. Pemerintah dalam arti tersempit adalah lembaga negara yang memegang fungsi birokrasi. Birokrasi adalah aparat pemerintah yang diangkat atau ditunjuk dan bukan yang dipilih melalui pemilihan oleh lembaga perwakilan.
5. Pemerintah dalam arti pelayan , disini pemerintah dianggap sebagai sebuah warung (toko) dan pemerintah adalah pelayan yang melayani pelanggan (pembeli).

Untuk mencapai suatu pemerintahan yang baik (good governance) unsur yang paling utama adalah akuntabilitas, transparansi dan keterbukaan, seperti adanya partisipasi publik untuk mendapatkan informasi dan pengkritisi penegak hukum. Adapun yang unsur-unsur paling utama adalah

1. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dipahami dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

3. Keterbukaan

Keterbukaan sama halnya dengan transparansi bahwa didalam pemerintah yang baik hendak lah disegala aspek harus bersifat terbuka baik dalam hal urusan pemerintahan sendiri seperti pelayanan harus dapat diakses oleh semua pihak.

Titik perhatian pemerintah dalam bidang pelayanan jasa yang diberikan secara langsung oleh dan melalui instansi-instansi pemerintah yang memiliki kewenangan sesuai dengan kebijakan-kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal pelayanan administrasi publik hanya memainkan peran yang kecil dari proses pembuatan kebijakan-kebijakan pemerintah yang ketimbang upaya untuk melaksanakan pelayanan publik. Upaya pemberian pelayanan harus dilakukan oleh para administrator yang bertanggung jawab kepada para pejabat politik dan yang diberi batasan dalam melaksanakan tugasnya.

Osborne (dalam Mifta Thoha :2008:77) menyatakan bahwa pemerintah juga bergerak untuk bidang swasta seperti yang disebutkan oleh Osborne bahwa

reinventing government itu pada hakikatnya adalah upaya untuk mentransformasikan jiwa dan kinerja wiraswasta (*interpreneurship*) kedalam birokrasi pemerintah. Untuk mewujudkan upaya tersebut perlu dipahami terlebih dahulu prinsip-prinsip birokrasi pemerintahan seperti yang dikemukakan oleh asborne antara lain yaitu pemerintah harus bersifat katalis, pemerintah memiliki masyarakat pemerintah yang berorientasi pada misi, pemerintah berorientasi pada hasil, pemerintah berorientasi pada pelanggan, pemerintah berorientasi pada kewirasswastaan, pemerintah bersifat antisipatif, pemerintah melaksanakan desentralisasi, pemerintah berorientasi pada pasar, dan pemerintah bersifat kompetatif.

1 Pemerintahan bersifat katalis

Pemerintahan katalis merupakan suatu fungsi yang mampu memisahkan sebagai pengarah (membuat kebijakan, peraturan, undang-undang) dengan fungsi pelaksana.

2 Pemerintah memiliki masyarakat

Pemerintahan milik masyarakat mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya ke tangan masyarakat. Masyarakat diperdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan.

3 Pemerintah yang berorientasi pada misi

Pemerintahan yang berorientasi pada misi melakukan derugasi internal, menghapus banyak peraturan dan peranturan dan ketentuan internal yang tidak efektif , dan secara radikal menyederhanakan sistem administrasi yang terlampau panjang dan penghambatan dalam berjalannya suatu misi.

4 Pemerintah berorientasi pada pelanggan

Dalam hal ini pemerintah memperlakukan masyarakat yang dilayani siapa saja baik pelajar, orang tua, pembayaran pajak, pemnuatan KTP dan lain sebagainya. Pimpinan organisasi pemerintah melakukan survei kepada para pelanggan apa yang diinginkan dan dibutuhkan ketika berhubungan dengan instansi pemerintah. Dengan inisiatif dan masukan dari masyarakat itu dirancang dengan suatu bentuk pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan yang diinginkan.

5 Pemerintah berorientasi pada kewiraswastaan

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa wiraswasta ini upaya untuk meningkatkan sumber-sumber ekonomi yang dimiliki oleh instansi pemerintahan dari yang tidak produktif diupayakan berproduktif dari produksi yang rendah ke produksi yang tinggi. Upaya semacam ini dikenal dengan kinerja. Pemerintah meminta pada masyarakat yang dilayani ikut serta dalam pelaksanaan kewiraswasta yang digerakkan oleh instansi pemerintah

6 Pemerintah bersifat antisipatif

Pemerintah antisipatif adalah suatu pemerintahan yang berpikir kedepan. Pimpinan instansi pemerintah mencoba mencegah timbulnya masalah daripada memberikan pelayanan untuk menghilangkan masalah.

7 Pemerintah melaksanakan desentralisasi

Pemerintah melaksanakan desentralisasi adalah suatu pemerintahan yang mendorong wewenang dari pusat melimpah kepada daerah melalui sistem atau sistem yang sudah ada. Mendorong pejabat atau pegawai di tingkat bawah atau

daerah untuk melaksanakan pelayanan atau sebagai pelaksanaan pelayanan tersebut

8 Pemerintah berorientasi pada pasar

Pemerintah berorientasi pada pasar adalah salah satu usaha dengan memanfaatkan struktur pasar swasta untuk memecahkan masalah daripada menggunakan mekanisme administrasi.

9 Pemerintah bersifat kompetatif

Pemerintah bersifat kompetatif adalah masyarakat yang persaingan di antara para penyampai jasa atau pelayanan untuk bersaing dalam berdasarkan kinerja dan harga.

10 Pemerintah berorientasi pada hasil

Pemerintah berorientasi pada hasil mengubah fokus dari input. Para pimpinan organisasi melakukan pengukuran dengan kinerja instansi pemerintahan, menetapkan target, memberikan imbalan pada instansi-instansi pemerintahan yang berhasil dalam mencapai target.

2.4 Pelayanan Administrasi Pemerintahan

Menurut Harbani Pasolong (2007:129:dalam Cahaya) Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan yang akhirnya menghasilkan produk seperti STTB, surat keterangan Mutasi siswa, legistrasi surat- surat berharga lainnya .

Pelayanan masyarakat dalam administrasi pemerintahan berupa:

1. Surat Keterangan Mutasi siswa
2. Pembuatan Surat Tanda Tamat Pelajar
3. Surat Keterangan Mutasi Guru
4. Surat Keterangan Pertemuan Guru
5. Pemberian Nomor Surat Kawat
6. Surat Keterangan Tanda Bukti Pengaduan Mutasi Siswa
7. Legistrasi Surat-Surat Berharga

Administarasi pemerintahan ialah semua tindakan hukum dan tindakan material administrasi pemerintah yang dilakukan oleh instansi pemerintahan dan pejabat administrasi pemerintahan serta badan hukum lainnya yang berwenang untuk melaksanakan semua fungsi atau tugas pemerintahan termasuk memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Setiap masyarakat yang mengharapkan pelayanan dipemerintahan yang mana didalamnya ada terdapat pelayanan yang memiliki proses administrasi dan diberikan kemudahan dalam pengurusan pelayanan yang tidak mempersulit masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi pemerintahan, memperoleh pelayan yang tidak berbelit-belit sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam proses pelayanan dan dapat diselesaikan tepat waktu. Tidak hanya itu masyarakat yang sangat mengharapkan perlakuan yang jujur dan terus terang , sikap ramah tamah, sopan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pelayanan pemerintahan, rasa puas masyarakat terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka (masyarakat) sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan. ketika masyarakat menghendaki pembuatan kartu tanda tamat belajar, dan surat lainnya dikerjakan dalam jangka waktu yang singkat, dengan biaya yang relatif murah dan serta mutu yang baik. Jadi bila yang mereka terima adalah pembuatannya dikerjakan berlarut-larut dengan biaya yang relatif mahal dan tidak transparansi, serta mutu surat tersebut buruk, tidak bisa dibaca, salah tanggal dan nama, atau keliru lokasi maka secara langsung masyarakat tersebut tidak akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Jadi yang namanya pelayanan terdiri atas tiga unsur pokok yaitu:

- 1 Biaya harus relatif lebih murah
- 2 Waktu untuk mengerjakannya harus lebih cepat
- 3 Mutu yang diberikan harus relatif bagus

Berdasarkan keputusan Menteri Perbendaharaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 yang menyebutkan bahwa sendi-sendi pelayanan antara lain:

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

2. Kejelasan dan kepastian, adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a. Prosedur atau tata cara pelayanan umum
- b. Persyaratan-persyaratan umum, baik teknis maupun administrasi

- c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
- d. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayaran
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
- f. Waktu dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima layanan umum berdasarkan permohonan atau kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga penyelesaiannya

3.Keamanan

Dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

4.Keterbukaan

Dalam arti selanjutnya terbuka merupakan prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum,waktu penyelesaian dan rincian biaya atau tarif dan hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dipahami oleh masyarakat ,baik yang diminta maupun tidak diminta.

5.Efisiensi dalam arti mengenai:

- a. Persyaratan pelayanan dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterbukaan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan .

- b. Dicegah dengan adanya penangguhangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama dalam hal proses pelayanannya, kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintahan lain yang terkait.
- 6. Ekonomis, dalam arti penangan biaya pelayanan umum harus diterapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum , tidak menuntut biaya tinggi dibatasi kewajaran
 - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum
 - c. Ketentuan perundang-undangan yang berlaku
- 7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil
- 8. Ketepatan waktu dalam proses pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan

2.5 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik

Dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa pelayanan publik bagi seorang yang bertanggungjawab atau pimpinan yang ada dalam suatu organisasi tersebut untuk kepentingan orang banyak hendaklah seorang pemimpin tersebut berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karena setiap pemimpin nantinya akan diminta pertanggung jawabannya dia akhirat kelak.

Berbuat baik kepada sesama akan menimbulkan rasa senang dan bahagia kepada seseorang dan memerlukan pelayanan, berbuat baik kepada sesama ini akan di jelaskan dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa:36

﴿وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۚ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ
وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ
بِالْجُنُبِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ
مُخْتَلًا فَخُورًا﴾⁽³⁶⁾

Artinya: "Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatu pun dan berbuat baiklah kepada kedua Ibu Bapakmu, karip kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, ibnil sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang suka sombong dan membaggabangakan diri." (Q.S. An-Nisa :36)

Pada hari itu mereka diminta pertanggung jawabannya dihadapan Allah mengenai segala sesuatu yang telah mereka perbuat, apakah itu masalah yang kecil apalagi masalah besar. Dalam Surat Al-Kahfi ayat 49 yang berbunyi:

وَوُضِعَ الْكِتَابُ فَتَرَى الْمُجْرِمِينَ مُشْفَعِينَ مِمَّا فِيهِ وَيَقُولُونَ يُنَوِّلُنَا
مَالٍ هَذَا الْكِتَابُ لَا يَغَادِرُ صَغِيرَةً وَلَا كَبِيرَةً إِلَّا أَحْصَاهَا وَوَجَدُوا مَا
عَمِلُوا حَاضِرًا وَلَا يَظْلِمُ رَبُّكَ أَحَدًا⁽⁴⁹⁾

Artinya : "Dan diletakkanlah kitab, lalu kamu akan melihat orang-orang bersalah ketakutan terhadap apa yang (tertulis) di dalamnya dan mereka berkata: "Aduhai celaka kami, kitab apakah ini yang tidak meninggalkan yang kecil dan tidak pula yang besar, melainkan ia mencatat semuanya; dan mereka dapati apa yang telah mereka kerjakan ada (tertulis) dan tuhanmu tidak menganiya seorang juapun. (Q.S. Al-Kahfi:49)

2.6 Definisi Konsep

Defenisi konsep bertujuan sebagai kerangka berpikir agar tidak terjadi tumpang tindih dan memberikan batasan-batasan yang jelas dari masing-masing konsep guna menghindari adanya salah pengertian, maka beberapa konsep yang dipakai dalam penelitian yang akan dikemukakan sebagai berikut:

1. Pelayanan

Menurut Monir (2003: 16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemilihan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

2. Administrasi

Menurut Prajudi Atmosudirjo (Inu Kencana, dkk.1997:14) administrasi adalah ini berkaitan dengan organisasi,jadi barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi didalam masyarakat maka ia harus terlebih dahulu melihat suatu organisasi yang masih hidup maka disitu terdapat administrasi.

3. Pelayanan Administrasi Pemerintahan

Menurut Harbani Pasolong (2007:129:dalam Cahaya) Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan yang akhirnya menghasilkan produk seperti surat Keterangan mutasi siswa, surat pindah rayon,dan surat keterangan lainnya.

2.7 Konsep Operasional

Untuk memudahkan pelaksanaan penelitian maka dibuatlah konsep operasional yang akan mengacu pada pendapat teoritis dan pakar, akan tetapi lebih dikongkritkan dalam melakukan penelitian.

2.7.1 Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu untuk meningkatkan keprimaan

2.7.2 Administrasi Pemerintahan

Administrasi pemerintahan dimaksud dalam penelitian ini adalah pelaksanaan tugas aparat pemerintah di Disdikpora dalam menyelesaikan dan melayani masyarakat dalam hal yang berhubungan dengan bagian administrasi

2.7.3 Pelayanan administrasi pemerintahan

Pelayanan administrasi pemerintahan disini bermaksud bahwa didalam melakukan penelitian ini adalah tugas pegawai pemerintah untuk memberikan jasa pelayanan umum kepada masyarakat dalam pembuatan surat-surat keterangan yang berkaitan dengan pengesahan dari pemerintah. Adapun konsep teori yang dipakai adalah menurut Moenir(2006:47) yaitu antara lain:

1. Kemudahan dalam pengurusan

Kemudahan yang disebutkan dalam penelitian ini adalah cara pemerintah Disdikpora memberikan pelayanan dan tidak mempersulit masyarakat. adapun teknik pengukuran dalam penelitian yang digunakan adalah:

- Sangat baik : Apabila pelayanan yang diberikan pegawai disdikpora sangat memuaskan masyarakat.
- Baik : Apabila aparat pemerintah Disdikpora tidak mempersulit masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi
- Kurang baik : Apabila aparat pemerintah di Disdikpora kurang mau membantu masyarakat dan sering kali mempersulit proses pengurusan administrasi pemerintah
- Tidak baik : Apabila aparat pemerintah di Disdikpora tidak mau membantu masyarakat dan mempersulit proses pengurusan administrasi

2. Mendapatkan Pelayanan yang Wajar

Aparat pemerintah Disdikpora memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi sesuai dengan prosedur yang berlaku. Adapun pelayanan yang dikatakan wajar adalah:

- Sangat baik : Apabila pelayanan yang diberikan aparat pemerintahan Disdikpora masyarakat merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan
- Baik : Apabila aparat pemerintah Disdikpora dapat memberikan dan menyelesaikan pelayanan administrasi sesuai dengan prosedur yang berlaku

Kurang baik : Apabila aparat pemerintah Disdikpora dapat memberikan pelayanan dan menyelesaikan pelayanan administrasi tetapi tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku

Tidak baik : Apabila aparat pemerintah Disdikpora tidak dapat memberikan dan menyelesaikan pelayanan administrasi sesuai dengan prosedur yang berlaku

3. Perlakuan yang sama atau ketepatan waktu

Maksudnya adalah aparatur pemerintah Disdikpora memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi pemerintahan secara tepat waktu tanpa pilih kasih. Perlakuan yang sama tanpa pilih kasih adalah:

Sangat baik : Apabila pelayanan yang diberikan aparat pemerintah Disdikpora sangat memuaskan masyarakat

Baik : Apabila setiap pelayanan administrasi dapat diselesaikan tepat waktu tanpa membedakan status masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi

Kurang baik : Apabila pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparat pemerintah Disdikpora dapat menyelesaikan tepat waktu tetapi dengan pilih kasih

Kurang baik : Apabila setiap pelayanan yang diberikan aparat pemerintah Disdikpora pelayanan administrasi diselesaikan tidak tepat waktu dan sering kali pilih kasih

4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (pelayanan yang diberikan)

Maksudnya adalah sikap aparat pemerintah Disdikpora memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan administrasi pemerintah dengan sopan dan ramah serta mendorong untuk cepat selesai dan tidak minta dilayani oleh masyarakat yang seharusnya mendapatkan pelayanan tersebut dikatakan apabila:

Sangat baik : Apabila pelayanan yang diberikan aparat pemerintah Disdikpora sangat memuaskan masyarakat

Baik : Apabila pelayanan administrasi yang diberikan berlaku secara sopan, ramah , dan mendorong untuk cepat selesai dan tidak minta dilayani oleh masyarakat

Kurang baik : Apabila pelayanan administrasi yang diberikan aparat pemerintah Disdikpora kurang sopan, ramah, dan kurang mendorong untuk cepat selesai dengan minta dilayani

Tidak baik : Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah Disdikpora tidak sopan , dan ramah serta tidak meminta untuk dilayani

2.8 Hipotesis

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka hipotesis yang dibuat adalah, Di duga kurang optimalnya pelayanan administrasi pemerintahan di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga hal ini disebabkan karena adanya faktor kesadaran, aturan, kemampuan/keterampilan, serta sarana dan prasarana serta organisasi.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi penelitian

Sejalan dengan rencana tujuan yang ingin dicapai maka dalam pelaksanaan penelitian ini penulis melakukan penelitian pada Dinas Pendidikan ,Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2011.

3.2 Populasi dan sampel

3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan staff pada Kantor DISDIKPORA bagian Umum, bagian kepegawaian, serta bagian data dan informasi yang berjumlah 20 orang dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan administrasi pemerintah pada bulan Juni sampai Oktober 2011 sebanyak 344 orang yang dilihat dari hasil pencatatan buku masuk disdikpora.

3.2.2 Sampel

Melihat populasi penelitian yang tidak terlalu banyak , dimana yang menjadi responden dari aparatur pemerintah Disdikpora adalah keseluruhan yaitu dengan menggunakan teknik sampling jenuh atau sensus.

Sedangkan masyarakat yang dilayani dalam administrasi pemerintahan pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin (Husain,Umar:2004) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan : n : Ukuran Sampel
 N : Ukuran Populasi
 E : Nilai Kritis (batas ketelitian yang diinginkan)

$$\begin{aligned} \text{Jadi, } n &= \frac{344}{1 + 344(0,1)^2} \\ &= \frac{344}{4,44} \\ &= 77,47 \end{aligned}$$

Tabel II.2 Distribusi Populasi dan sampel sebagai Responden Penelitian

No	Nama Populasi	Jumlah Populasi	Jumlah
1	Pegawai Disdikpora Bagian Umum, Kasi Data dan kepegawaian	20	20
2	Masyarakat yang mendapatkan pelayanan administrasi pada bulan Juni sampai Oktober	344	77
Jumlah		364	97

Sumber : DISDIKPORA Tahun 2011

Dari Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh pegawai yang ada diDiskpora berjumlah 20 orang dengan pengambilan populasinya menggunakan Teknik Sambling Jenuh atau Sensus yang mana seluruh populasi dijadikan sampel sedangkan untuk penentuan jumlah sampel diambil dari keseluruhan masyarakat yang mendapatkan pelayanan administrasi pemerintahan pada bulan Juni sampai Oktober 2011 sebanyak 344 orang dengan menggunakan rumus Slovin

maka penulis mendapatkan jumlah sampel sebanyak 77,47 yang dibulatkan menjadi 77 sampel/orang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah merupakan data yang diperlukan dalam penelitian yang diperoleh langsung dari responden yaitu berupa informasi tentang pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan

3.3.2 Data Sekunder

Yaitu data yang tidak diperoleh langsung dari responden melainkan diperoleh dari buku-buku penunjang, dokumen-dokumen, hasil-hasil penelitian lainnya atau informasi dari disdikpora antara lain yaitu:

1. Jenis –jenis pelayanan administrasi yang ada di Disdikpora
2. Informasi tentang profil Disdikpora

3.4 Teknik pengumpulan data

Dalam memperoleh data yang akurat agar dapat menjawab semua permasalahan dalam penelitian ini maka penelitian menggunakan teknik pengumpulan data antara lain yaitu:

3.4.1 Observasi

Yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti

3.4.2 Wawancara

Yaitu melakukan tanya jawab dengan responden untuk memperoleh data primer tentang pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan

3.4.3 Kuesioner

Yaitu memberikan lembaran pertanyaan kepada responden untuk diisi sesuai dengan pertanyaan yang telah diajukan secara tertulis.

3.5 Analisa Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa data deskriptif kualitatif yaitu setelah data dan informasi didapatkan dan terkumpul maka data tersebut dikelompokkan menurut jenis dan macam data yang dihasilkan kemudian data tersebut disajikan dalam bentuk tabel dan kemudian dijelaskan secara rinci oleh sebab itu penulis bisa menjelaskan hasil tabel yang diperoleh dari data yang telah diolah.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Kondisi Geografis dan Demografis

Kabupaten Rokan Hulu memiliki wilayah dengan luas 7.229,78 km² yang terdiri dari 85% daratan dan 15% daerah perairan dan rawa. Secara geografis daerah ini berada pada posisi 100°50' - 101°52' BT dan 0°15' - 1°30' LU, berbatasan dengan wilayah sebagai berikut:

- a. Utara : Kabupaten Tapanuli Selatan dan Labuhan Batu, Sumatera Utara
- b. Selatan : Kabupaten Kampar
- c. Barat : Kabupaten Pasaman dan Pasaman Barat
- d. Timur : Kabupaten Bengkalis dan Rokan Hilir

Kabupaten Rokan Hulu dibagi kedalam 16 daerah kecamatan dengan jumlah penduduk 346.848 jiwa dengan rata-rata kepadatan penduduk 47,98 jiwa/km. Ibu Kota Kabupaten berada di Kota Pasir Pengaraian sekitar 180 km dari Ibu Kota Provinsi "Kota Pekanbaru". Sementara kota penting lainnya adalah Kota Ujung Batu.

Dengan mengusung visi "Mewujudkan Rokan Hulu sebagai Kabupaten Terkemuka di Provinsi Riau tahun 2016 dalam rangka memenuhi Visi Riau 2020", Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu secara berkelanjutan bekerja keras untuk meningkatkan sarana dan prasarana dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam meningkatkan taraf ekonomi dan mempermudah para investor untuk menanamkan modal di daerah ini.

Dengan sifatnya yang heterogen ,mayoritas penganut agama islam, disamping suku melayu yang mayoritas juga terdapat suku-suku lainnya seperti: Mandailing, Jawa dan Minangkabau. Dengan berbagai bentuk pekerjaan, antara lain, Pegawai Negeri, Pedagang, Petani,Buruh dan lain-lainnya.

4.2 Visi dan Misi

a. Visi

Mewujudkan Rokan Hulu sebagai Kabupaten terkemuka di provinsi Riau Tahun 2016 dalam rangka memenuhi visi Riau 2020.

b. Misi

Untuk mewujudkan Visi Kabupaten Rokan Hulu sebagai Kabupaten terbaik di Provinsi Riau maka diperlukan Misi yang dirumuskan menjadi 5 (lima) pernyataan yaitu sebagai berikut :

1. Mewujudkan Peningkatan Kinerja Aparatur Pemerintah, meliputi :

(Pelayanan Publik - Good Governance - Good Government)

2. Mewujudkan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat

3. Mewujudkan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia

4. Mewujudkan Aktualisasi Nilai-Nilai Agama dan Budaya

5. Mewujudkan ketersediaan Infrastruktur meliputi :

(Transportasi - Kesehatan - Pendidikan - Ekonomi – Sosial)

4.3 Gambaran Umum Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten

Rokan Hulu

Pada mulanya nama Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga berawal dari Dinas Pendidikan, namun karena memiliki tugas dan fungsi tidak hanya dibidang pendidikan maka pada Tahun 2008 di perjelas menjadi Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga. Hal ini berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2001 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Rokan Hulu sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah dalam bidang Pendidikan, Pemuda, Pramuka dan Olahraga.

Untuk kelancaran aktivitas dan tugas-tugas yang ada, maka Dinas Pendidikan menempati Sekolah Dasar Negeri 002 Rambah tepatnya di Jalan Pangeran Diponegoro Nomor 123 Kampung Padang Pasir Pengaraian, seiring dengan penataan pusat pemerintahan maka pada Tahun 2008 Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga pindah ke kompleks perkantoran pemda Jalan Tuanku Tambusai KM. 4 Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu. Pada awal berdirinya, Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga dipimpin oleh Abu Bakar Rambah, menjabat lebih kurang 2 Tahun sedangkan personil yang ada pada waktu itu berjumlah 40 Orang yang kebanyakan anggotanya diperbantukan dari tenaga guru dalam memberikan pelayanan pada masyarakat bidang pendidikan.

Seiring perkembangan waktu untuk mengadakan perbaikan dalam pelayanan sehingga diadakan penambahan personil dengan tugas-tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Maka pimpinan digantikan oleh Dipendri, S.Pd. M.Pd selama lebih kurang 2 tahun. Selanjutnya diteruskan lagi oleh Drs. Jasmet lebih

kurang selama 1 tahun. Tidak berselang kemudian dilanjutkan lagi oleh Drs. Muslim dan setelah lebih kurang setahun digantikan lagi dengan Dra. Hj. Effe, M.Pd selama lebih kurang 5 tahun dan pada awal Tahun 2009 pimpinan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga dikepalai oleh H. Muhammad Zen, M.MPd sampai dengan sekarang. Dengan jumlah pegawai lebih kurang berjumlah 70 Orang.

4.4 Keadaan Pegawai Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu

Dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawab pegawai Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dan dibagi kasubag, kasubin, dan seksi masing-masing. Pegawai Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu berjumlah 70 orang dimana masing-masing memiliki perbedaan baik segi tingkat pendidikan, pangkat/ golongan, dan jenis kelamin.

4.4.1 Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu

Pendidikan formal yang pernah diikuti pegawai sangat menentukan kemampuan berpikir pegawai, semakin tinggi pendidikan seorang pegawai maka diharapkan semakin meningkatnya cara berpikir dan keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari jumlah pegawai berdasarkan pendidikan formal yang pernah diikutinya, hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.1: Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SLTP	2	2,9%
2	SLTA	19	27,1%
3	SARMUD	9	12,9%
4	S1/S2	40	57,1%
Jumlah		70	100%

Sumber: Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Tahun 2011

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan yang paling banyak adalah tamatan S1 sebanyak 30 orang (42,2%) dari jumlah pegawai seluruhnya dan paling sedikit adalah tamatan SLTP yaitu 2 orang (2,9%).

Dilihat hasil kuesioner yang telah dijawab oleh responden (pegawai) dapat terlihat dengan jelas tingginya tingkat pendidikan yang pernah ditempuh oleh pegawai seharusnya memberikan suatu gambaran bahwa secara mayoritas pegawai memiliki tingkat pengetahuan yang luas disegala bidang terutama dalam hal pelayanan pada masyarakat.

4.4.2 Keadaan pegawai Menurut pangkat /Golongan

Selanjutnya dilihat dari jumlah pegawai di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga berdasarkan pangkat / golongan pegawai pada tabel berikut ini.

Tabel IV. 2 : Jumlah Pegawai Menurut Pangkat

NO	Kelompok Masa	Jumlah	Persentase (%)
1	II/a	13	18,5%
2	II/b	5	7,1%
3	II/c	3	4,2%
4	II/d	2	2,8%
5	III/a	10	14,2%
6	III/b	13	18,5%
7	III/c	2	2,8%
8	III/d	9	12,9%
9	IV/a	10	14,2%
10	IV/b	3	4,2%
Jumlah		70	100%

sumber: Dinas Pendidikan,Pemuda dan Olahraga Tahun 2011

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dapat disimpulkan bahwa golongan pegawai yang paling bnyak adalah golongan II/a dan golongan III/b sebanyak (18,5%) dan golongan lainnya hampir merata. Dengan adanya kepangkatan /golongan ini diharapkan dapat memotivasi pegawai sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja.

4.4.3 Keadaan Pegawai Menurut Jenis Kelamin

Jumlah pegawai di Dinas Pendidikan,Pemuda dan Olahraga p0ada Tahun 2011 yakni 70 orang. Jumlah pegawai sebanyak itu sudah relatif memadai untuk mendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintah dan bisa melayani masyarakat.

Untuk mengetahui secara jelas tentang keadaan pegawai di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga berikut ini penulis tampilkan beberapa data pegawai menurut jenis kelamin.

Tabel IV.3 : Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	51	72,9%
2	Perempuan	19	27,1%
Jumlah		70	100%

Sumber : Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga 2011.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pegawai di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 51 orang (72,9%) sedangkan perempuan hanya 19 orang (27,1%)

4.5 Struktur Organisasi

Dalam rangka pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2001, tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu agar ”berhasil guna” dan ”berdaya guna” perlu kiranya dalam pelaksanaannya diberi uraian tugas dan fungsi sebagaimana yang telah diterangkan sebelumnya.

Susunan Organisasi berikut Tata Kerja Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu adalah sebagaimana berikut :

a. Kepala Dinas

b. Sekretaris

1. Sub Bagian Umum
2. Sub Bagian Kepegawaian
3. Sub bagian Perlengkapan

c. Kepala Bidang Keuangan

1. Seksi Perbendaharaan
2. Seksi Verifikasi

3. Seksi Anggaran

d. Kepala Bidang TK, Pendidikan Dasar

1. Seksi Pendidikan SD/MI
2. Seksi Pendidikan TK
3. Seksi Pendidikan SMP

e. Kepala Bidang Pendidikan SMA, SMK dan PLS

1. Seksi PLS
2. Seksi Pendidikan SMA
3. Seksi Pendidikan SMK

f. Kepala Bidang Bina Program

1. Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan
2. Seksi Data dan Informasi
3. Seksi Penyusunan Program

g. Kepala Bidang Pemuda dan Olahraga

1. Seksi Pemuda dan Kepramukaan
2. Seksi Keolahragaan
3. Seksi Pengembangan

h. Pengawas Sekolah

i. UPTD Kecamatan

Struktur organisasi Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu menggunakan sistem dalam bentuk *Line Down Staff*, dimana garis pertanggung jawaban atasan langsung kepala sub Dinas dan apabila pimpinan tidak berada ditempat, maka untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari pimpinan

dapat menunjuk salah seorang kepala sub Dinas dengan pangkat dan masa kerja tertinggi diantara kepala sub Dinas lainnya.

Untuk lebih jelasnya bagan Struktur Organisasi Dinas Pendidikan ,Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu dapat dilihat pada lampiran berikut ini:

4.6 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu

Secara lengkap susunan organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu, sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2001, tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu dapat dilihat pada bagan berikut ini.

Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu mempunyai tugas dan tanggung jawab melaksanakan tugas rumah tangga daerah dibidang pendidikan serta melaksanakan tugas pembantu yang diserahkan kepada Pemerintah Daerah untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana yang disebutkan diatas,Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu mempunyai Fungsi :

1. Perencanaan yang meliputi segala usaha dan kegiatan pengumpulan, pengolahan data dan penyusunan rencana untuk melaksanakan tugas dinas dibidang pendidikan, pemuda dan olahraga.
2. Pelaksanaan yang meliputi segala usaha dan kegiatan untuk melaksanakan kebijaksanaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

3. Pembinaan yang meliputi segala usaha dan kegiatan pendidikan dan pelatihan kearah peningkatan mutu pendidikan, pemuda dan olahraga.
4. Pengawasan yang meliputi segala usaha dan kegiatan dalam hal pengawasan dan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Administrasi yang merupakan segala usaha dan kegiatan dalam bidang ketatausahaan, umum, perlengkapan, kepegawaian dan keuangan.
6. Koordinasi yang merupakan segala usaha dan kegiatan untuk mengadakan hubungan kerja sama dengan dinas dan instansi lain guna kelancaran tugas-tugas yang ada.

Sekretaris Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu memiliki tugas – tugas pokok meliputi surat menyurat, kearsipan, rumah tangga, inventarisasi, penggandaan, administrasi kepegawaian.

Uraian tugas – tugas pokok dan fungsi meliputi :

1. Melaksanakan urusan Umum.
2. Melaksanakan urusan Kepegawaian
3. Melaksanakan urusan Rumah Tangga, peralatan dan perlengkapan.

Untuk lebih jelas dalam pembagian tugas dan fungsi dalam setiap sub bagian akan dijelaskan secara rinci pada uraian berikut ini :

1.Kepala Sub Bagian Umum

Tugas pokok : melaksanakan urusan surat menyurat, kearsipan dan pengadaan.

Uraian tugas pokok dan fungsinya adalah :

1. Menyusun rencana dan program tahunan Sub Bagian Umum.
2. Meneliti dan menyempurnakan segi teknis konsep surat, kawat naskah dan lain sejenisnya dengan ketentuan yang berlaku.
3. Meneliti kesesuaian antara pokok surat dan isi surat.
4. Memberi nomor konsep surat yang sudah ditandatangani.
5. Memberi nomor surat kawat.
6. Memilih surat masuk berdasarkan jenis dan urgensinya.
7. Mencatat surat-surat penting pada kartu kendali.
8. Mencatat surat-surat biasa/rahasia pada lembar pengantar surat rahasia.
9. Mendistribusikan surat ke unit pengolahan yang bersangkutan.
10. Melaksanakan pengetikan dan penggandaan surat.
11. Membuat Surat Perintah Tugas dan Surat Perjalanan Dinas Pada Pegawai Dinas dan Pengawas Sekolah.

2.Kepala Sub Bagian Kepegawaian

Tugas pokok : melaksanakan administrasi kepegawaian

Uraian tugas pokok dan fungsi meliputi :

1. Menyusun rencana dan program tahunan Sub Bagian Kepegawaian.
2. Menyusun formasi pegawai pada lingkungan Dinas, Cabang Dinas dan Pengawas.
3. Melaksanakan mutasi pegawai.
4. Melaksanakan cuti pegawai.
5. Melaksanakan usaha peningkatan disiplin pegawai.
6. Menghimpun peraturan perundang-undangan dibidang kepegawaian.

7. Melaksanakan usaha peningkatan kesejahteraan pegawai.
8. Melaksanakan kenaikan pangkat pegawai.
9. Mempersiapkan pegawai yang akan melaksanakan pendidikan dan pelatihan.
10. Menghimpun dan mengelola data kehadiran pegawai.
11. Mengurus administrasi pembinaan pegawai.
12. Menyusun laporan tahunan sub bagian kepegawaian.
13. Penyelenggaraan administrasi, rencana pengadaan guru, penempatan dan pembinaan Kepala Sekolah, guru SD.
14. Mempersiapkan rencana pemerataan tenaga jaga SD/Tata Usaha SLTP dan SLTA.
15. Mempersiapkan rencana penempatan dan mutasi jaga SD, guru dan Tata Usaha SLTP dan SLTA.
16. Mengurus administrasi kepegawaian (pensiun, kenaikan pangkat, kartu pegawai dan izin cuti).
17. Mempersiapkan rencana pemerataan tenaga guru.
18. Mempersiapkan usaha peningkatan profesi guru pada Sekolah Dasar
19. Mempersiapkan bahan usulan pengangkatan Calon Kepala Sekolah Dasar.
20. Menyusun rencana kebutuhan pelatihan bagi tenaga pendidik dan tenaga administrasi.

3. Kepala Sub Bagian Perlengkapan

Tugas pokok : Merencanakan pelaksanaan dan mengawasi urusan rumah tangga Dinas yang meliputi bidang peralatan dan perlengkapan, inventaris,

kesejahteraan, keamanan, keindahan dan perbaikan dilingkungan dinas dan cabang dinas.

Uraian tugas dan fungsi meliputi :

1. Menyusun rencana dan program tahunan Sub Bagian Perlengkapan.
2. Menyusun rencana umum kebutuhan dan barang serta perlengkapan termasuk mobiler untuk kantor dinas, cabang dinas dan rumah dinas.
3. Pendidikan secara umum kebutuhan dan barang serta perlengkapan termasuk mobiler untuk kantor dinas, cabang dinas dan rumah dinas, SD, SLTP, SLTA yang bersifat rutin.
4. Mengatur dan menyiapkan fasilitas rapat, pertemuan dan upacara.
5. Melaksanakan kegiatan rumah tangga kantor dan rumah dinas serta mengkoordinir pakaian dinas.
6. Melaksanakan kegiatan dalam hal kerja sama dengan instansi lain yang berhubungan dengan perlengkapan.
7. Membuat laporan tahunan Sub Bagian Perlengkapan.

4.Kepala Bidang Keuangan

Tugas pokok meliputi : melaksanakan pengelolaan keuangan Dinas Pendidikan dan Cabang Dinas

Uraian tugas pokok dan fungsi meliputi :

1. Menyusun rencana dan program tahunan Sub Bagian Keuangan.
2. Menyusun dan mengusulkan Anggaran Rutin Dinas Pendidikan dan Cabang Dinas Kecamatan se-Kabupaten Rokan Hulu.

3. Melaksanakan pengelolaan Keuangan Dinas Pendidikan yang meliputi penerimaan, penyimpanan, pengeluaran, pertanggung jawaban dan pembukuan.
4. Melaksanaan pencatatan dan pengarsipan dokumen/bukti pengeluaran anggaran rutin dan pembangunan.
5. Mengajukan permintaan pembayaran gaji pegawai Dinas Pendidikan, Guru PNS TK/SD, Guru Tidak Tetap dan Guru DPB/DPK setiap bulan.
6. Melaksanakan pembayaran biaya perjalanan dinas.
7. Membuat laporan tahunan Sub Bagian Keuangan.

5.Kepala Bidang Pendidikan TK dan Pendidikan Dasar

Tugas pokok meliputi : Mengawasi, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan kurikulum Pendidikan Dasar.

Uraian tugas pokok dan fungsi meliputi :

1. Menyusun rencana dan program tahunan masing masing seksi.
2. Menyusun program pedoman dan petunjuk pelaksanaan kalender pendidikan sekolah Pendidikan TK, SD/MI, dan SLTP.
3. Mengelola dan mengembangkan teknis evaluasi sekolah
4. Menyebarluaskan pedoman dan petunjuk pelaksanaan tentang metode mengajar dan evaluasi belajar kurikulum Pendidikan TK, SD/MI, dan SLTP.
5. Menilai dan menyusun bahan evaluasi.
6. Memonitoring dan melaksanakan pencatatan dan memeriksa keabsahan Surat Tanda Tamat Belajar Pendidikan TK, SD/MI dan SLTP.

7. Melaksanakan monitoring pelaksanaan semester, kenaikan kelas EBTA dan EBTANAS.
8. Mempersiapkan pedoman dan petunjuk penggunaan alat bantu belajar di sekolah.

6.Kepala Bidang Pendidikan SMA, SMK dan PLS

Tugas pokok meliputi : Mengawasi, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan kurikulum serta mengembangkan standar kompetensi siswa.

Uraian tugas pokok dan fungsi meliputi :

1. Menyusun rencana dan program tahunan masing-masing seksi
2. Menyusun program pedoman dan petunjuk pelaksanaan kalender pendidikan sekolah.
3. Mengelola dan mengembangkan teknis evaluasi sekolah.
4. Menyebarluaskan pedoman dan petunjuk pelaksanaan tentang metode mengajar dan evaluasi belajar.
5. Menilai dan menyusun bahan evaluasi
6. Memonitor dan melaksanakan pencatatan dan pemeriksaan keabsahan Surat Tanda Tamat Belajar.
7. Melaksanakan monitoring pelaksanaan semester, kenaikan kelas, EBTA dan EBTANAS.
8. Mempersiapkan pedoman dan petunjuk penggunaan alat bantu belajar di sekolah.

7.Kepala Bidang Bina Program

Tugas pokok meliputi : Melaksanakan pengumpulan dan proses data dan informasi serta pengendalian dan pengawasan sarana dan prasarana pendidikan.

Uraian tugas pokok dan fungsi meliputi :

1. Menyusun rencana dan program tahunan seksi.
2. Merencanakan pengadaan, penyaluran dan pengawasan sarana dan prasarana pendidikan.
3. Merencanakan dan penyaluran bantuan/subsidi dalam bidang pendidikan.
4. Mempersiapkan usul pengadaan dan distribusi sarana dan prasarana.
5. Mempersiapkan bahan bimbingan penggunaan sarana pendidikan.
6. Mempersiapkan bahan usul data rehabilitasi gedung dan pembangunan TK, SD dan sebagainya.

8.Kepala Bidang Pemuda dan Olahraga

Tugas pokok meliputi : melaksanakan rencana, program dan kegiatan dan melaksanakan pembinaan pengembangan generasi muda dan pembinaan dibidang keolahragaan.

Uraian tugas pokok dan fungsi meliputi :

1. Menyusun rencana dan program kerja tahunan bidang pemuda dan olahraga.
2. Menyusun program kegiatan pembinaan dan pengembangan generasi muda dan pembinaan olahraga.
3. Memberikan dan mengembangkan pelaksanaan kegiatan generasi muda dan olahraga.

4. Melaksanakan pembinaan pengembangan generasi muda dan pembinaan dibidang olahraga.
5. Memfasilitasi pelaksanaan kegiatan keolahragaan dan kegiatan kepemudaan.
6. Melaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan program pembinaan pengembangan generasi muda dan keolahragaan.
7. Mempersiapkan peningkatan usaha kerja sama dengan instansi pemerintah serta organisasi kemasyarakatan yang berhubungan dengan pelaksanaan pengembangan generasi muda dan keolahragaan.

9.Pengawas

Tugas pokok meliputi : menilai dan membina penyelenggaraan pendidikan pada sejumlah sekolah tertentu baik negeri maupun swasta.

Uraian tugas dan fungsi meliputi :

1. Menyusun rencana dan program pengawas sekolah.
2. Menilai hasil belajar/bimbingan siswa dan kemampuan guru.
3. Mengumpulkan dan mengolah data daya pendidikan, proses belajar mengajar/bimbingan dan lingkungan sekolah.
4. Menganalisis hasil belajar/bimbingan siswa guru dan sumber daya pendidikan.
5. Melaksanakan pembinaan kepada guru dan tenaga lainnya disekolah.
6. Menyusun laporan dan hasil pengawas
7. Melaksanakan pembinaan lainnya disekolah selain proses belajar mengajar/bimbingan siswa.

8. Menyusun laporan tahunan pengawas.

Selain itu didinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu mempunyai tugas melaksanakan pembangunan sumber daya manusia dalam bidang pendidikan. Disamping tugas pokok dalam bidang pengelolaan pendidikan, aktivitas Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu yang sifatnya rutin diantaranya mengajukan permintaan pembayaran gaji pegawai Dinas Pendidikan, gaji guru PNS, TK, SD, SMP/MTs, SMA/SMK, Guru Tidak Tetap dan Guru DPB/DPK setiap bulannya.

Selain pembayaran gaji, aktivitas Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu juga meliputi urusan umum lainnya yaitu meneliti surat masuk, mencatat surat-surat penting pada kartu kendali, mendistribusikan surat ke unit pengolahan yang bersangkutan, membuat Surat Perintah Tugas dan Surat Perjalanan Dinas Pegawai.

Untuk urusan kepegawaian Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu juga membantu kepengurusan dibidang cuti pegawai, melaksanakan urusan kepeningkatan disiplin pegawai, kesejahteraan pegawai, mengurus kenaikan pangkat pegawai, serta penyelenggaraan administrasi pegawai, rencana pengadaan guru, penempatan dan pembinaan guru dan kepala sekolah.

Dari keseluruhan aktivitas organisasi yang ada pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu pada dasarnya secara keseluruhan adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap elemen yang ada pada organisasi tersebut.

BAB V

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

5.1 Pelayanan Administrasi Pemerintah

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan hak dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima, pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat cepat, tepat, terbuka, lengkap, wajar dan terjangkau.

1. Cepat

Dalam arti bahwa didalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam hal lama pelayanan tidak bertele-tele serta tidak ada kesalahan.

2. Ketepatan

Dalam hal ini pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat harus tepat segala yang dibutuhkan bisa berupa lama waktu yang dibutuhkan dalam hal penyelesaian pekerjaan oleh para aparat.

3. Keterbukaan

Dalam arti selanjutnya terbuka merupakan prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya atau tarif dan hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah

diketahui dipahami oleh masyarakat ,baik yang diminta mapun tidak diminta serta kejelasan yang jujur.

4. Kelengkapan

Kelengkapan disini adalah salah satu syarat kelancaran proses pelayanan yang akan diberikan oleh suatu lembaga guna untuk mempermudah dalam hal administrasi

5. Wajar

Kewajaran didalam pelayanan disini mengandung arti bahwa ditidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan masyarakat

6. Terjangkau

Segala bentuk pelayanan yang disediakan oleh pemerintah harus bisa memperkirakan tentang sikap wajar dan daya jangkau dalam hal biaya administrasi yang tidak memberatkan masyarakat yang dilayani.

Sedangkan menurut Boediono (2003:63) menyebutkan pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan
2. Mendorong upaya mengefektifkan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif)
3. Mendorong tumbuhnya kretifitas prakarsa dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dinas pendidikan ,pemuda dan olahraga adalah salah satu wujud nyata dari suatu organisasi formal yang berfungsi secara umum dalam melayani masyarakat. Dalam rangka peningkatan pelayanan publik untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan akan berpengaruh pada masyarakat yang berurusan seperti pembuatan surat keterangan mutasi guru, surat keterangan tanda bukti mutasi siswa, dan surat pindah rayon siswa.

Agar kelancaran dalam pelayanan pembuatan surat keterangan bukti pengaduan mutasi siswa dapat berjalan berimbang, selaras dan serasi maka diperlukan pelayanan, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan organisasi instansi maupun antara organisasi sesuai dengan tugas dan fungsi nya masing-masing.

Selama ini fungsi layanan publik yang merupakan pelayanan dan terletak pada bidang suatu Tugas Pokok, Permasalahan tersebut menimbulkan dampak bagi masyarakat karena terlalu banyak prosedur dan berbelit-belitnyadan prosedur yang harus dilalui, masyarakat harus mengurus syarat yang jelas pada setiap jenis pelayanan.

Dengan diberlakukannya Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor : 27 Tahun 2007 tentang Organisasi Lembaga Teknis Daerah dan Merujuk Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik,nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit di Daerah,dan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun standar pelayanan yang ada pada disdikpora antara lain:

1. Peraturan Perundang-undangan.
2. Komunikasi yang baik antar bidang.
3. Pelayanan Prima kepada Masyarakat
4. Manajemen yang handal.
5. Koordinasi dan Komunikasi yang baik dengan Satuan Kerja terkait.
6. Kerja sama baik daerah, Propinsi maupun Pemerintah
7. Melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga

Selanjutnya dalam meningkatkan pelayanan publik untuk melaksanakan pelayanan seperti pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Rayon atau Surat Keterangan Mutasi Siswa harus melengkapi persyaratan seperti:

1. Surat keterangan dari kepala sekolah yang bersangkutan
2. Surat permohonan dari orang tua siswa
3. Fotocopy rapor
4. Kartu NISN (Nomor Induk Siswa Nasional)
5. Kode NPSN sekolah asal
6. Kode NPSN (Nomor pokok sekolah nasional) sekolah yang dituju

Keseluruhan perlengkapan persyaratan tersebut harus dipenuhi oleh pemohon untuk didaftar kan melalui DAPODIK(data pokok pendidikan oleh pegawai disdikpora dengan cara online.

Dalam pengurusan Surat Ketrangan Mutasi Siswa bekerja sama dengan jardiknas seluruh kabupaten dan provinsi, oleh karena itu untuk memudahkan

dalam proses pemutasi atau pindah rayon siswa maka harus diketahui terlebih dahulu kode dapodik, NPSN, serta kode Jardiknas seluruh kabupaten/kota.

5.2 Analisis Pelayanan Administrasi Pemerintahan

Identitas Responden

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan oleh penulis kepada 77 orang responden masyarakat yang telah berurusan di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga dapat diketahui gambaran dari keadaan responden sebagai berikut. Masyarakat berurusan berdasarkan tingkat Pendidikan dapat dilihat dari tabel berikut ini:

1. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya tingkat pendidikan yang berbeda-beda pada responden. Yang dapat dilihat dari tabel 5.1 dibawah ini:

Tabel V.1: Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Tamat SD	6	7,8%
2	SLTP	12	15,5%
3	SLTA	24	31,1%
4	DIPLOMA	13	16,9%
5	S1/S2	22	28,5%
Jumlah		77	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan Tabel 5.1 diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden masyarakat yang paling banyak adalah tamatan SLTA sebanyak 24 orang (31.1%) dari jumlah responden seluruhnya dan yang paling sedikit adalah tamatan S2 yaitu 4 orang (5,1%)

Melihat hasil kuesioner yang telah disebarkan pada sejumlah responden dapat dilihat bahwa rata-rata tingkat pendidikan yang pernah ditempuh oleh responden adalah tamatan SLTA secara mayoritas tingkat pendidikan akan berpengaruh pada pemahaman responden terhadap pelayanan.

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responden pada umumnya berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Mengenai karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.2 : Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	43	55,9%
2	Perempuan	34	44,1%
Jumlah		77	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan Tabel 5.2 diatas terlihat bahwa responden laki-laki lebih banyak yaitu sebanyak 43 orang (55,9 %), sedangkan sisanya 34 orang (44,1%) yang berjenis kelamin perempuan.

Dari hasil kuesioner yang telah disebarkan dapat disimpulkan bahwa rata-rata jenis kelamin laki-laki lebih dominan dan tingkat persentasenya pun terlihat lebih banyak jenis laki-laki daripada perempuan.

3. Tingkat Usia

Tingkat umur responden dalam penelitian ini bervariasi yaitu antara usia 20 s/d 70 tahun. Untuk lebih jelasnya penulis uraikan dalam tabel berikut ini:

Tabel V.3 : Jumlah Responden Menurut Tingkat Usia

No	Kelompok Umur	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	20-30	11	14,2%
2	31-40	32	41,6%
3	41-50	16	20,8%
4	51-60	12	15,6%
5	61-70	6	7,8%
Jumlah		77	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan Tabel 5.3 diatas dapat dilihat bahwa tingkat usia responden yang paling banyak adalah umur 31 – 40 tahun yang berjumlah 32 orang (41,6%), dan yang pling sedikit adalah umur 61 – 70 orang yang berjumlah 6 orang (7,8%).

Berdasarkan Umur seseorang juga akan mempengaruhi pemahaman dalam memberikan keterangan dan jawaban serta penelitian yang objektif terhadap permasalahan. Oleh karena itu penulis juga menilai jawaban responden berdasarkan tingkat usia.

2. Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan responden dalam penelilitian ini bervariasi, namun yang lebih nominal adalah pekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil dan Petani. Rincian lebih lanjut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel V.4 : Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	PNS	56	72,8%
2	Wiraswasta	5	6,4%
3	Petani	10	13,0%
4	IRT	6	7,8%
Jumlah		77	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan Tabel 5.4 diatas dari 77 orang responden yang berkerja sebagai Pegawai Negeri Sipil sebanyak 56 orang (72,8%), 5 orang (6,4%) bekerja sebagai wiraswasta, 10 orang (13,0%) berkerja sebagai petani , 6 orang (7,8%) bekerja sebagai ibu rumah tangga.

Jenis pekerjaan responden juga sangat mempengaruhi dalam mencermati dan mengamati serta memberikan suatu penilaian terhadap kinerja aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5.2.1 Analisis Pelayanan

Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah khususnya pelayanan administrasi untuk masyarakat dalam berurusan di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga.

Tabel V.5 : Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Pengurusan Administrasi

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	16	20,7 %
2	Baik	23	30,0%
3	Kurang Baik	25	32,4 %
4	Tidak Baik	13	16,9%
Jumlah		77	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan Tabel 5.5 dari 77 orang responden mengenai kemudahan pengurusan administrasi, yang menyatakan kurang baik sebanyak 25 orang (32,4%) yang menyatakan baik , 23 Orang (30,0%) yang menyatakan sangat baik, 16 orang (20,7%) , dan 13 orang (16,9%) yang menyatakan tidak baik.

Dari hasil kuesioner dan hasil wawancara peneliti kepada salah seorang masyarakat yaitu ibu Sumarni S.pd yang berurusan di Dinas Pendidikan Pemuda

dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu menyebutkan bahwa dalam kemudahan pengurusan administrasi masih tergolong kurang baik. Waktu itu ibu Sumarni membutuhkan pelayanan dalam Pembuatan Surat Keterangan Mutasi Siswa.

Disini ibu Sumarni tersebut mengalami kesulitan karena disaat membutuhkan pelayanan tersebut pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu belum ada ditempat padahal jam bekerja sudah dimulai sehingga dengan terpaksa beliau harus menunggu. Sedangkan pegawai pada saat itu bukan karena pegawai itu ada urusan yang penting tapi karena pegawai masih masih asyik ngobrol dengan sesama rekan kerjanya. Dapat disimpulkan bahwa hal semacam itu kelihatannya pelayanan tidak bisa diproses karena unsur kesengajaan.

Tabel V.6 : Tanggapan Responden Terhadap Perlakuan yang wajar

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	15	19,4%
2	Baik	30	39,0%
3	Kurang Baik	20	26,0%
4	Tidak Baik	12	15,6%
Jumlah		77	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan Tabel 5.5 diatas dari 77 orang responden mengenai pertanyaan perlakuan yang wajar di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga , yang menyatakan baik sebanyak 30 orang (39,0%) yang menyatakan sangat baik 15 orang (19,4%) yang menyatakan kurang baik sebanyak 20 orang (26,0%) dan 12 orang (15,6%) yang menyatakan tidak baik.

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah seorang masyarakat yang sedang mengurus Surat Keterangan Pindah Rayon yaitu

Bapak Mahmud S.pd pada hari Jum'at tanggal 09 Desember 2011 sekitar pukul 10.00 wib. Menurut pendapat beliau pengurusan Surat Keterangan Pindah Rayon pada Dinas Pendidikan pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu dinilai bahwa perlakuan yang wajar itu Baik, namun masih tergolong lebih mementingkan kepentingan pribadi atau kelompok.

Tabel V.7: Tanggapan Responden Terhadap Perlakuan yang sama

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	10	13,0%
2	Baik	15	19,4%
3	Kurang Baik	50	65,0%
4	Tidak Baik	2	2,6%
Jumlah		77	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan Tabel 5.6 diatas dari 77 orang responden mengenai pertanyaan terhadap perlakuan yang sama dalam hal pelayanan administrasi menyatakan 50 orang (65,0%) kurang baik, 15 orang (19,4%) menyatakan baik, sangat baik 10 orang (13,0%), yang menyatakan tidak baik 2 orang (2,6%).

Dan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah seorang responden tentang perlakuan yang sama pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu masih tergolong kurang baik. berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh responden yaitu bapak hendri perlakuan yang sama terhadap masyarakat belum sepenuhnya bisa dilakukan oleh pegawai Dinas karena masih dipengaruhi oleh rasa hubungan kekeluargaan diantara masyarakat dan pegawai tersebut.

Tabel V.8 : Tanggapan Responden Dalam mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	7	9,0%
2	Baik	42	54,6%
3	Kurang Baik	23	30,0%
4	Tidak Baik	5	6,4%
Jumlah		77	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan Tabel 5.7 dari 77 orang responden menyatakan baik sebanyak 42 orang (54,6%), 23 orang (30.0%) menyatakan kurang baik, yang menyatakan sangat baik sebanyak 7 orang (9,0%), dan 5 orang (6,4%) menyatakan tidak baik

Dalam mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang berkaitan erat dengan penyampaian informasi terbaru pada masyarakat dinilai baik sesuai dengan pernyataan ibu Heni Herawati yang diwawancarai penulis sewaktu mengurus Surat Keterangan Sertifikasi pada hari Jum'at tanggal 09 Desember 2011. Beliau merasa kurang jelas tentang persyaratan yang harus dipenuhi dalam sertifikasi guru sehingga dengan terpaksa Surat Keterangan Sertifikasi tersebut harus di tunda karena No NUPTK beliau belum diajukan.

Tabel V.9:Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Pelayanan Administrasi Pemerintah di dinas pendidikan pemuda dan olahraga

No	Sub Indikator	Pengukuran				Jumlah
		SB	B	KB	TB	
1.	Kemudahan pengurusan administrasi	16	23	25	13	77
		20,8%	29,9%	32,46%	16,9%	100%
2.	Mendapatkan pelayanan yang wajar	15	30	20	12	77
		19,4%	38,9%	26,0%	15,6%	100%
3.	Mendapatkan perlakuan yang sama	10	15	50	2	77
		13,0%	19,4%	65,0%	2,6	100%
4.	Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang	7	42	23	5	77
		9,0%	54,6%	30,0%	6,4%	100%
5	Total	57	110	109	32	308
		18,6%	35,8%	35,3%	10,3%	100%
6	Rata-Rata	14,25	27,5	27,25	8	77
		18,6%	35,8%	35,3%	10,3%	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang pelayanan sebagaimana terlihat pada tabel Rekapitulasi diatas bahwa rata-rata persentase responden yang menjawab baik (35,8%), responden yang menjawab kurang baik sebanyak (35,3%), dan yang menjawab sangat baik sebanyak (18,6%), sedangkan yang menjawab tidak baik sebanyak (10,3%).

Dengan demikian dari empat indikator yang telah dibahas dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi pemerintahan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu penulis melihat bahwa pelayanan administrasi dikategorikan baik dan ada juga yang menjelaskan bahwa pelayanan tersebut tidak baik.

5.2.2 Administrasi

Administrasi merupakan salah satu bentuk penyusunan buku, pengarsipan, pencatatan serta pengelompokan agenda suatu kegiatan dalam sebuah organisasi. Proses administrasi sama halnya proses yang akan diselalu ada dalam suatu organisasi.

Tabel V.10 : Tanggapan Pegawai Terhadap Tata Penyusunan Buku Administrasi

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	10	50%
2	Baik	4	20%
3	Kurang Baik	2	10%
4	Tidak Baik	4	20%
Jumlah		20	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan Tabel 5.9 dari 20 responden menyatakan sangat baik sebanyak 10 (50%), 4 orang (20%) menyatakan tidak baik, 4 orang (20%) menyatakan baik,serta 2 orang (10%) menyatakan kurang.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan seorang pegawai yaitu ibu Sabariah pada hari Jum'at tanggal 09 Desember 2011 yang bekerja dibagian kabag umum tentang tata penyusunan buku administrasi menyebutkan bahwa di Disdikpora telah dilakukan tata penyusunan buku administrasi secara benar dan semua itu dilakukan oleh beliu sendiri.

Tabel V.11: Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Arsip Didisdikpora

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	1	5%
2	Baik	15	75%
3	Kurang Baik	3	15%
4	Tidak Baik	1	5%
Jumlah		20	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan Tabel 5.10 diatas dari 20 orang responden mengenai pertanyaan tentang tanggapan responden terhadap kelengkapan arsip yang menyatakan baik sebesar 15 orang (75%), dan 3 orang (15%) menyatakan kurang baik, 1 orang (5%) menyatakan sangat baik, serta 1 orang (5%) menyatakan tidak baik.

Melihat kelengkapan arsip pegawai Disdikpora pada saat sekarang ini berjalan dengan baik dan hal itu sesuai dengan hasil wawancara penulis bersama bapak Edi syaputra yang berkerja pada bagaian Kepegawaian pada hari senin tanggal 12 Desember 2011.

Tabel V.12: Tanggapan Responden Terhadap Prinsip Melayani Masyarakat

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	3	15%
2	Baik	13	65%
3	Kurang Baik	3	15%
4	Tidak Baik	1	5%
Jumlah		20	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan Tabel 5.11 diatas dari 20 responden mengenai pertanyaan tentang tanggapan responden terhadap prinsip melayani masyarakat menyatakan baik sebesar 13 orang (65%), 3 orang (15%) menyatakan kurang baik, 3 orang (15%) menyatakan sangat baik, serta 1 orang (5%) menyatakan tidak baik.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan pada salah seorang pegawai disdikpora pada hari senin tanggal 12 Desember 2011 menyebutkan bahwa mereka akan berupaya semampu mungkin dalam memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tabel V.13 : Tanggapan Responden Terhadap pengawasan Kearsipan

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	1	5%
2	Baik	6	30%
3	Kurang Baik	13	65%
4	Tidak Baik	-	-
Jumlah		20	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan Tabel 5.12 diatas dari 20 responden mengenai pertanyaan terhadap pengawasan arsip menyatakan kurang baik sebanyak 13 orang (65%), 6 orang (30%) menyatakan baik, 1 orang (5%) menyatakan sangat baik, serta 0 orang (0%) menyatakan tidak baik.

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis diDisdikpora melalui wawancara menyebutkan bahwa menurut bapak Suparman pada tanggal 13 Desember 2012 yang berkerja pada bagian kepegawaian diketahui bahwa pengawasan terhadap arsip yang ada diDisdikpora masih belum berjalan dengan baik dan hal tersebut terbukti dengan arsip pegawai Tahun 2010 kurang diperhatikan.

Tabel V.14: Tanggapan Responden Terhadap Fungsi Pelatihan Administrasi

No	Tanggapan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	2	10%
2	Baik	12	60%
3	Kurang Baik	6	30%
4	Tidak Baik	-	-
Jumlah		20	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan Tabel 5.13 diatas dari 20 responden mengenai pertanyaan terhadap fungsi pelatihan administrasi menyatakan baik sebanyak 12 orang (60%),

6 orang (30%) menyatakan kurang baik, 2 orang (10%) menyatakan sangat baik, serta 0 orang (0%) menyatakan tidak baik.

Kalau melihat hasil kuesioner yang disebarakan pada seberapa pegawai menyebutkan bahwa fungsi pelatihan administrasi tidak pernah diadakan untuk pegawai yang ada didiskpora karena menurut hasil wawancara penulis dengan salah seorang pegawai yang berkerja dibagian kabag umum Disdikpora yaitu dengan Ibu tanti menyebutkan bahwa selama dia berkerja didiskpora sejak didirikan dinas Diskpora belum ada pelatihan administrasi bagi pegawai salah satu alasan tidak diadakan pelatihan administrasi karena menurut beliau tidak begitu penting.

Tabel V.15 :Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Pelaksanaan Administrasi Pemerintah di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga

No	Sub Indikator	Pengukuran				Jumlah
		SB	B	KB	TB	
1.	Tata penyusunan administrasi	10	4	2	4	20
		50%	20%	10%	20%	100%
2.	Kelengkapan arsip	1	15	3	1	20
		5%	75%	15%	5%	100%
3.	Prinsip melayani masyarakat	3	13	3	1	20
		15%	65%	15%	5%	100%
4.	Pengawasan arsip	1	6	13	-	20
		5%	30%	65%	-	100%
5	Fungsi Pelatihan	2	12	6	-	20
		10%	60%	30%	-	100%
6	Total	17	50	27	6	20
		17%	50%	27%	6%	100%
7	Rata-Rata	5,6	22	4,8	26	20
		17%	50%	27%	6%	100%

Sumber :Data Olahan Hasil Penelitian 2011

Keterangan:

SB : Sangat Baik

B : Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang pelaksanaan administrasi sebagaimana terlihat pada tabel Rekapitulasi diatas bahwa rata-rata persentase responden yang menjawab baik sebanyak (50%), kurang baik sebanyak (27%), dan sangat baik (17%), responden yang menjawab menjawab tidak baik sebanyak (6%).

Menurut uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan administrasi di Disdikpora dinilai baik, dinilai kurang baik karena proses administrasi belum berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil observasi penulis melalui wawancara dari seorang pegawai bapak Abizar S.sos menyebutkan bahwa administrasi belum berjalan dengan harapan pegawai, masih banyak persoalan dalam administrasi yang perlu diterapkan sepenuhnya belum ada pada Disdikpora saat sekarang ini.

5.2.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Administrasi Pemerintahan Pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu

Pada Tabel terdahulu sudah dijelaskan tentang tanggapan responden terhadap pelayanan administrasi pemerintahan yang ada pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu. Dan untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.16 : Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Administrasi Pemerintahan di dinas pendidikan pemuda dan olahraga Kabupaten Rokan Hulu

NO	Sub Indikator	Pengukuran				Jumlah
		SB	B	KB	TB	
1	Pelayanan	57	110	109	32	308
		18,6%	35,8%	35,3%	10,3%	100%
2	Administrasi	17	50	27	6	100
		17%	50%	27%	6%	100%
	Total	74	160	136	38	408
		18,13%	39,21%	33,33%	9,31%	100%
	Rata-rata	8,22	17,77	15,11	4,22	45,32
		18,13%	39,21%	33,33%	9,31%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian ,2011

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang pelayanan sebagaimana terlihat pada tabel Rekapitulasi diatas bahwa rata-rata persentase responden yang menjawab baik (39,21%), responden yang menjawab kurang baik sebanyak (33,33%), dan yang menjawab sangat baik sebanyak (18,13%), sedangkan yang menjawab tidak baik sebanyak (9,31%).

Setelah melihat variabel diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi pemerintahan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga dinilai baik, dinilai tidak baik kerana selain hasil kuesioner yang telah dijawab oleh pegawai ini sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan Bapak irwan syaputra pada hari senin 12 Desember 2011 beliau menyebutkan bahwa proses pelayanan administrasi diDisdikpora pada saat sekarang ini sudah mulai membaik walaupun masih ada yang belum berjalan sesuai dengan harapan pihak, hal itu disebabkan karena pelayanan administrasi belum bisa diakses secara sempurna.

5.2.4 Hambatan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu

Berdasarkan hasil penelitian penulis yang telah melakukan penelitian dengan melakukan wawancara dengan salah seorang staf Disdikpora dengan bapak Abizar S.sos pada hari jum'at Tanggal 9 Desember Tahun 2011 menyebutkan bahwa hambatan dalam pelayanan pada masyarakat antara lain yaitu:

1. Faktor sarana dan prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Moenir (2008:119) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Fungsi sarana dan prasarana pelayanan tersebut antara lain yaitu:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa.
3. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.
4. Lebih memudahkan/sederhana dalam gerak para pengguna/pelaku
5. Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.

6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang mempergunakannya

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama dengan salah seorang pegawai Disdikpora yaitu dengan Bapak Abizar S.sos pada tanggal 13 Desember 2011 menyebutkan bahwa pelayanan tidak bisa diberikan karena faktor sarana dan prasarana seperti persediaan peralatan yang juga ditentukan oleh sarana kerja yang harus senantiasa dipelihara menurut beliau sarana kerja yang digerakkan oleh listrik, sering kali jadi hambatan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sehingga sarana dan prasarana yang jadi hambatan adalah :

1. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan. Contoh, perlengkapan komunikasi, perlengkapan pengolahan data yang masih tergolong kram memadai.
 2. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya mesin ketik, mesin pendingin ruangan, dan mesin pembangkit tenaga.
2. Faktor keterampilan dan kemampuan kinerja pegawai

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang berhubungan dengan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan bersama seorang pegawai yaitu Bapak Abizar S.sos pada tanggal 13 Desember 2011 menurut

beliau proses pelayanan yang ada pada Disdikpora pada saat sekarang ini masih tergolong rendah walaupun tingkat pendidikan para pegawai cenderung tinggi namun dalam hal kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan masih belum ada yang bisa menangani suatu pekerjaan apabila pekerjaan tersebut tidak bisa dilanjutkan karena kemampuan dan keterampilan pegawai yang terbatas.

3. Faktor kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugas

Kesadaran pegawai terhadap suatu pekerjaan yang dilimpahkan kepada pegawai menjadi suatu tanggung jawab yang harus dijalankan sesuai dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Menurut hasil wawancara penulis dengan Bapak Abizar pada tanggal 13 Desember 2011 beliau menyebutkan bahwa kesadaran pegawai terhadap pekerjaan yang diberikan akan berdampak positif pada pekerjaan itu sendiri sehingga akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan pekerjaan. Masih ada sampai saat sekarang ini pegawai itu yang tidak begitu sadar dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya sehingga pegawai tersebut sering tidak masuk dengan berbagai alasan sehingga pelayanan itu masih belum optimal.

4. Faktor aturan

Aturan dalam organisasi keberadaannya sangat mutlak agar organisasi dalam bekerja dapat berjalan teratur dan terarah. Untuk itu penting diperhatikan tentang kewenangan pembuat peraturan dalam organisasi. Kewenangan erat kaitannya dengan hukum atas suatu peraturan dan dalam peraturan senantiasa ada sanksi terhadap pelanggaran.

Dalam kaitannya dengan petugas pelayanan yang masih banyak dilakukan dengan peralatan apa adanya (dibeberapa tempat telah menggunakan peralatan yang canggih) maka disiplin kerja para pegawai merupakan hal yang sangat didambakan oleh semua pihak baik oleh pihak yang wajib melayani maupun pihak yang berhak menerima pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka hasil wawancara penulis bersama Bapak Abizar S.sos pada tanggal 13 Desember 2011 menyebutkan bahwa di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu menyebutkan bahwa aturan yang dibuat oleh dinas mewajibkan bagi masyarakat yang berurusan didinas mematuhi segala bentuk persyaratan yang telah ditetapkan oleh Disdikpora. Bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan namun belum mematuhi peraturan yang ada diDisdikpora maka dengan terpaksa pegawai tidak bisa melayani masyarakat yang bersangkutan. Disini terlihat bahwa didalam aturan yang dibuat oleh dinas berdampak pada kesanksian yang diberikan oleh dinas pada masyarakat yang tidak mematuhi peraturan tersebut.

5. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus pada pengaturan dan mekanisme kerja pegawai yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai sesuai dengan prosedur dan metode sebagai sarana pendukung didalam pelayanan.

Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan

dalam mutu dan kelancaran pelayanan . agar organisasi sebagai sistem yang berfungsi dengan baik maka perlu adanya pembagian baik dalam organnya maupun dalam pekerjaannya sampai pada jenis pekerjaan yang paling kecil. Selanjutnya setiap pegawai yang disertai tugas/pekerjaan itu dapat melakukannya secara mandiri dan penuh tanggung jawab.

Menurut Bapak Abizar S.sos saat diwawancara pada tanggal 13 Desember 2011 menyebutkan bahwa diDisdikpora pada saat sekarang ini sistem kerja belum optimal karena tidak adanya Job Deskripsi yang jelas serta kurang kontrol atasan terhadap bawahan, serta banyak pegawai yang kurang memahami tentang pekerjaannya.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan mengenai pelayanan administrasi pemerintahan pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu, maka pada bab VI ini dapatlah penulis mengambil beberapa kesimpulan dan sebagai perlengkapan akan dikemukakan saran-saran untuk bahan masukan bagi pihak yang membutuhkan informasi mengenai pelayanan administrasi pemerintahan.

1. Setelah penelitian dilakukan oleh penulis diketahui bahwa hasil responden tentang kemudahan pengurusan administrasi dinilai kurang baik sebanyak 25 responden dengan persentase nya 32,4% Karena pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga dalam memberikan pelayanan tidak memberikan kemudahan pada masyarakat seperti memperlambat pelayanan hal tersebut terjadi karena pada saat jam kerja dimulai pegawai belum ada ditempat sehingga pelayanan belum bisa diproses.
2. Memperoleh perlakuan yang wajar dilihat dari hasil penelitian penulis dinilai baik dengan 30 responden tingkat persentase 39,0% karena pegawai Dinas Pendidikan dan Olahraga masih mementingkan kepentingan pribadi yang diarahkan pada permintaan sesuatu baik dengan alasan kesejahteraan. Disinilah faktor penerima pelayanan ikut sedikit merasakan bahwa perlakuan yang wajar diberikan oleh pegawai sah-sah saja.

3. Berdasarkan hasil penelitian penulis tentang perlakuan yang sama dalam memperoleh pelayanan bagi masyarakat dinilai kurang baik dengan jumlah responden 50 orang dengan tingkat persentase 65,0% hal tersebut terjadi menurut penilai masyarakat yang berurusan di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga masih mementingkan hubungan kekeluargaan, serta budaya antri belum diterapkan karena siapa yang dianggap penting mereka lah yang dulu dilayani.
4. Pelayanan yang jujur serta terus terang di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga berdasarkan hasil penelitian dinilai baik dengan jumlah responden 42 dan tingkat persentase mencapai 54,6% namun melihat penyampain masalah dari pegawai tidak dilakukan dengan terus terang sehingga banyak masyarakat yang merasa kecewa dengan pegawai tersebut.

Berdasarkan kenyataan yang dikemukakan di lapangan dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan administrasi pemerintahan di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu pada masyarakat yang berurusan di Dinas tersebut secara mayoritas tanggapan responden berada pada kurang baik. Oleh karena itu hipotesis penulis” Diduga pelayanan administrasi di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rokan Hulu kurang optimal dalam memberikan pelayanan.

6.2 Saran

1. Kepada pegawai disdikpora diharapkan lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat yang dilayani akan merasa puas.

2. Diharapkan pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga agar lebih giat dalam menanggapi setiap permintaan masyarakat dan berusan tidak bersikap ramah pada para masyarakat
3. Perlu diadakan pendidikan dan pelatihan bagi para aparaturnya dalam meningkatkan keterampilan sesuai dengan tugas dan bidangnya masing-masing.
4. Perlu penambahan peralatan dan sarana penunjang untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat seperti: komputer, meja, kursi tamu agar pekerjaan dapat diselesaikan secara cepat dan tepat sehingga masyarakat yang dilayani akan merasa puas.
5. Hendaknya tercipta kerjasama yang baik antara Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, pemerintah instansi terkait, dan masyarakat Kabupaten Rokan Hulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Faried, 2004. *Filsafat Administrasi*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Alwis, 2002. *Perubahan Budaya Organisasi di dalam Pelayanan Birokrasi Pemerintah*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Atmosudirdjo, Prajudi, 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Jakarta. Bumi Aksara.
- B. Budiono. 2002. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Dunn, Wilian, N. 1995. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Hanu Dita.
- Fandy Tjiptono, 1995. *Strategi Pemasaran*. Andi. Jakarta.
- Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 2011, Pekanbaru.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/ KEP/PAN/7/2003.
- Moenir, A.S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Negara*, Bandung. Alfabeta
- Sondang, P. Siagian, 2003. *Filsafat Administrasi Negara*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono, 2005. *Metode penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. "SANRI (Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia)". Jakarta, Bumi Aksara
- Thoha Miftha, 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta. Prenada Media Group.
- 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta. Prenada Media Group
- 2003. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta. PT Grafindo Persada,
- Umar, Husain, 2004. *Metode Riset Administrasi Negara*, Jakarta. PT Gramedia pustaka .

Sumber lain

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta, Pusat Informasi dan Humas Departemen Komunikasi Informatika RI
- <http://administrasipelayananpublik.blogspot.com/2011/01/10administrasi-pelayanan-publik.html>
- http://books.google.com/books/about/2010/28/10Dasar_dasar_pelayanan_prima.html?id=0wfQnzlfnwMC

<http://brilliant-management.blogspot.com/2009/01/pelayanan-prima-service-excellence.html>
http://kptp.rokanhulu.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=132:sosialisasi-pelayanan-administrasi
<http://pustakaonline.wordpress.com/2008/03/22/administrasi-pelayanan-publik-sebuah-perbincangan-awal/>
<http://rinahasan-beritakampar.blogspot.com/2008/07/pemkab-rohul-diminta-hormati-putusan.html>
http://rokanhulu.blogspot.com/2010_02_01_archive.html
http://sandra-Saharin.web.ugm.ac.id/publikasi/pelayanan_Deptan_TK.pdf